



**Gestión administrativa y la satisfacción laboral de la  
oficina descentralizada de procesos electorales – alto  
amazonas – ONPE 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Br. Rafael Héctor Guzmán Zúñiga

**ASESORA:**

Dra. Karen Lizeth Alfaro Mendives

**SECCIÓN:**

Ciencias empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Administración del talento humano

**PERÚ - 2018**

Página del jurado

---

Dra. Rosalía Zarate Barrial  
Presidente

---

Dr. Ulises Córdova García  
Secretario

---

Dra. Karen Lizeth Alfaro Mendives  
Vocal

### Dedicatoria

La presente tesis la dedico a Dios, por haberme dado la vida, salud, actitud y vitalidad necesaria para concluir mi maestría. A mis padres, porque ellos siempre estuvieron a mi lado brindándome su apoyo y comprensión, a sus consejos para hacer de mí una persona mejor. A mi esposa, por sus palabras de aliento, por su comprensión y motivación para no desfallecer en este esfuerzo brindándome el soporte necesario para realizarme profesionalmente en este camino de conocimientos.

## Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo y en especial a los docentes, por sus enseñanzas, orientaciones y consejos; a mi familia porque fueron mis mayores promotores durante este proceso; a mis compañeros a quienes les agradezco haber compartido momentos amenos de opinión y discusiones en diversos temas para el buen desarrollo de la tesis y a quienes ahora hago presente mi gran afecto.

## Declaratoria de autenticidad

Yo, Br. Rafael Héctor Guzmán Zúñiga, con DNI N° 25487511, estudiante de la Escuela de Postgrado en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, con sede/filial Los Olivos; declaro que la tesis titulada “Gestión administrativa y la satisfacción laboral de la Oficina Descentralizada de Procesos Electorales – Alto Amazonas – ONPE 2016”, para obtener del grado académico de magister en Gestión Pública es de mí total autoría.

Por tanto, declaro bajo juramento que:

1. He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, y he realizado correctamente las citas textuales y paráfrasis, de acuerdo a las normas de redacción establecidas.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta a aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
3. Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
5. De encontrar uso de material ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Los Olivos, 02 de diciembre de 2017

Br. Rafael Héctor Guzmán Zuñiga

DNI. 25487511

## Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, presento la tesis titulada “Gestión administrativa y la satisfacción laboral de la Oficina Descentralizada de Procesos Electorales – Alto Amazonas – ONPE 2016”. La investigación tiene el propósito de analizar la gestión administrativa realizada en las elecciones generales del año 2016; así mismo el compromiso de los trabajadores y satisfacción laboral en relación a la gestión en dicha ODPE esto se da en el marco de las elecciones para Presidente, vicepresidente, congresistas y representantes ante el parlamento andino 2016; se espera que los resultados permitan la buena y mejor gestión administrativa dentro de las ODPE.

Consta de siete capítulos, constituidos de la siguiente manera: Capítulo I: Introducción: Se presenta la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación, hipótesis, y los objetivos de estudio. Capítulo II: Método: Se da a conocer el tipo y diseño de investigación, las variables, Operacionalización de las variables, la población en muestra censal de 165 trabajadores de las diferentes áreas de la ODPE, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, métodos de análisis de datos, aspectos éticos. Capítulo III Resultados: Se presenta el análisis de los resultados descriptivos, análisis inferencial. Capítulo IV: Discusión: Se expone y se da a conocer la discusión del trabajo de investigación. Capítulo V: Conclusiones: Se da a conocer las conclusiones finales. Capítulo VI: Recomendaciones y Capítulo VII: Referencias bibliográficas y los anexos.

Señores miembros del jurado la investigación realizada es presentada para ser evaluada, por lo cual espero se encuentre dentro de los requerimientos acorde con la universidad a fin de que pueda ser aprobada.

El autor

## Índice de contenido

	Pág.
Carátula	i
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice de contenido	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
<b>RESUMEN</b>	xi
<b>ABSTRACT</b>	xii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	13
1.1. Realidad problemática	14
1.2. Trabajos previos	18
1.2.1. Trabajo previo internacional	18
1.2.2. Trabajos previos nacionales	19
1.3. Teorías relacionadas al tema	24
1.3.1. Gestión Administrativa.	25
1.3.2. Satisfacción Laboral.	41
1.4. Formulación del problema	47
1.5. Justificación del estudio	51
1.6. Hipótesis	53
1.7. Objetivos	54
<b>II. MÉTODO</b>	55
2.1. Tipo de Investigación	56
2.2. Diseño de investigación	58
2.3. Variables, Operacionalización	59
2.3.1. Variables	59
2.3.2. Operacionalización de las variables	60

2.4.	Población	62
2.4.1.	Criterios de selección	62
2.5.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos validez y confiabilidad	63
2.6.	Métodos de análisis de datos	72
2.7.	Aspectos éticos	74
<b>III.</b>	<b>RESULTADOS</b>	75
3.1.	Presentación de resultados descriptivos	76
3.2.	Análisis inferencial	81
<b>IV.</b>	<b>DISCUSIÓN</b>	85
<b>V.</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	90
<b>VI.</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	92
<b>VII.</b>	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>	95
<b>VIII.</b>	<b>ANEXOS</b>	100
	Anexo 1: Artículo científico	
	Anexo 2: Matriz de consistencia	
	Anexo 3: Instrumento de la Gestión Administrativa	
	Anexo 4: Instrumento de la Satisfacción Laboral	
	Anexo 5: Base de datos de la gestión administrativa (sábana)	
	Anexo 6: Base de datos de la satisfacción laboral (sábana)	
	Anexo 7: Carta solicitando autorización para aplicación de instrumento	
	Anexo 8: Carta de respuesta autorización para aplicación de instrumento	
	Anexo 9: Certificado de validez de instrumento	
	Anexo 10: Constancia de registro de título	



## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de la variable gestión administrativa	61
Tabla 2. Operacionalización de la variable satisfacción laboral	61
Tabla 3. Ficha técnica de Variable Gestión Administrativa	65
Tabla 4. Ficha técnica de variable Satisfacción Laboral	66
Tabla 5. Validez del instrumento que mide la Gestión administrativa	68
Tabla 6. Validez del instrumento que mide la Satisfacción laboral	68
Tabla 7. Niveles de Confiabilidad	71
Tabla 8. Estadística de fiabilidad de Gestión administrativa	71
Tabla 9. Estadística de fiabilidad de Satisfacción laboral	71
Tabla 10. Valores de correlación Rho de Spearman	73
Tabla 11. Distribución por niveles de Gestión Administrativa	76
Tabla 12. Distribución por niveles de satisfacción Laboral	77
Tabla 13. Distribución por niveles de motivación	78
Tabla 14. Distribución por niveles de desarrollo personal	79
Tabla 15. Distribución por niveles de condiciones favorables de trabajo	80
Tabla 16. Relación entre gestión administrativa y satisfacción laboral	81
Tabla 17. Relación entre gestión administrativa y la motivación	82
Tabla 18. Relación entre gestión administrativa y el desarrollo personal	83
Tabla 19. Relación entre gestión administrativa y las condiciones favorables de trabajo	84

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Esquema de diseño	59
Figura 2. Esquema de frecuencia de gestión administrativa	76
Figura 3. Esquema de frecuencia de Satisfacción Laboral	77
Figura 4. Diagrama de frecuencia de la Motivación	78
Figura 5. Diagrama de frecuencia del Desarrollo Personal	79
Figura 6. Diagrama de frecuencia de las condiciones favorables de trabajo	80

## Resumen

La presente investigación tiene como propósito determinar la relación que existe entre la “Gestión administrativa y la satisfacción laboral de la Oficina Descentralizada de Procesos Electorales alto amazonas – ONPE 2016”.

El tipo de investigación según su finalidad fue básico con un diseño descriptivo - correlacional, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental. La población objetivo es 165 colaboradores. La técnica utilizada para recoger información fue la encuesta y los instrumentos necesarios para la recolección de datos fueron cuestionarios del tipo Likert los cuales fueron validados a través de juicios de expertos determinándose la confiabilidad a través de la fórmula estadística denominada Alfa de Cronbach arrojando un resultado de (0.783 y 0.769), para la variable 1 y 2 respectivamente por lo cual pudo obtener la información para las variables gestión administrativa y satisfacción laboral.

Para llegar a la conclusión general fue necesario el uso del estadístico: coeficiente de correlación Rho Spearman (0,285) el cual nos indica que si existe relación positiva media entre ambas variables rechazándose la hipótesis nula y aceptándose la hipótesis general planteada; se concluye además que: Se debe realizar los esfuerzos necesarios para la mejora de la gestión administrativa de tal forma que exista una buena relación entre los colaboradores de la ODPE en estudio; se espera que el resultado sea el primer paso para mejoras constantes; de esta manera cada jefatura y gerencia asuman responsabilidades y su rol correspondiente con la convicción de poder conseguir un buen proceso electoral, y se proyecte las mejoras en replica para otras similares que se encuentran distribuidas en todo el país.

**Palabras claves:** Gestión Administrativa, Satisfacción laboral, Oficina Descentralizada de Procesos Electorales.

## Abstract

The purpose of this investigation is to determine the relationship that exists between "Administrative management and job satisfaction of the Oficina descentralizada de procesos electorales Alto amazonas - ONPE 2016".

The type of research according to its purpose was basic with a descriptive - correlational design, with a quantitative approach; of non-experimental design. The target population is 165 collaborators. The technique used to collect information was the survey and the necessary instruments for data collection were Likert type questionnaires which were validated through expert judgments, determining the reliability through the statistical formula called CronBach's Alpha, yielding a result of (0.783 and 0.769), for variable 1 and 2 respectively, for which it was able to obtain the information for the variables administrative management and job satisfaction.

To reach the general conclusion it was necessary to use the statistic: Rho Spearman correlation coefficient (0.285) which indicates that if there is a positive relationship between the two variables, the null hypothesis is rejected and the general hypothesis is accepted; it is concluded that: Efforts must be made to improve the administrative management in such a way that there is a good relationship between the collaborators of the ODPE under study; the result is expected to be the first step for constant improvements; In this way, each head and management assume responsibilities and their corresponding role with the conviction of being able to achieve a good electoral process and project the improvements in replication for similar ones that are distributed throughout the country.

**Keywords:** Administrative Management, Job satisfaction, Oficina Descentralizada de Procesos Electorales.

## **I. Introducción**

### 1.1. Realidad problemática.

La ONPE ha podido obtener varias certificaciones de gestión de calidad en varios de sus procesos, el cual debería replicarse en la gestión del cliente interno para mejorar continuamente la identificación del personal y sus respectivas funciones, para ello se debería redoblar esfuerzos en este aspecto.

Las Oficinas Descentralizadas de Procesos Electorales (ODPE) se crearán para cada proceso electoral conforme a las circunscripciones electorales y tipo de distrito electoral que regirá en el proceso en curso. El Jefe de la Oficina Nacional de Procesos Electorales constituirá la ubicación y el número, organización de las Oficinas Descentralizadas de Procesos Electorales, de acuerdo con las circunscripciones electorales que determine el Jurado Nacional de Elecciones. (Ley Orgánica de la Oficina Nacional de Procesos Electorales. Título III, Cap. II Art. 24).

Dentro de sus atribuciones de la ONPE es la de instalar y constituir oficinas a nivel nacional para un buen desenvolvimiento de sus actividades, para ello las Oficinas descentralizadas tienen como funciones lo siguiente:

- Ejecutar las actividades necesarias para la ejecución y organización de los procesos electorales en la jurisdicción asignada.
- Difusión del proceso electoral.
- Elección conforme a ley de los miembros de mesa y gestionar sus respectivas credenciales.
- Capacitación a los miembros de mesa para las actividades de la jornada electoral así también a todos los actores electorales de la circunscripción.
- Establecer los locales de votación y distribución adecuada de las mesas de sufragio.

- Coordinar con las FF.AA./PNP para asegurar el mantenimiento del orden y la protección de la libertad personal durante los comicios.
- Distribuir el material electoral.
- Verificación de la seguridad de los locales de votación.
- Ejecutar el procesamiento electrónico de datos.

Dentro de estas actividades preparatorias para las elecciones se presentan varios postulantes a las diferentes plazas vacantes mostrando un gran interés y expectativa, siguiendo con el procedimiento se forma un comité para evaluación de personal, donde la oficina administrativa, jefatura y recursos humanos evalúan a los candidatos para las diferentes áreas dentro de la ODPE quienes trabajaran mientras dure el proceso electoral, se considera la capacidad, conocimiento de procesos electorales, empatía con el resto de colaboradores y demás aptitudes de los postulantes.

Las Oficinas Descentralizadas de Procesos Electorales informan a la Jefatura de la Oficina Nacional de Procesos Electorales o a quien ésta designe; ejecutan las acciones necesarias para el desarrollo de los procesos electorales, consultas populares y cómputo de votos en su circunscripción, y administran los centros de cómputo que para dicho efecto se instalen, de acuerdo con las directivas de la Oficina Nacional de Procesos Electorales y la normatividad electoral vigente. (Ley Orgánica de Elecciones, Título III, Cap. 5 Art. 50).

A través de la vigencia de las ODPE, que se instalan a nivel nacional en diferentes distritos electorales del país, existen muchas descoordinaciones tanto presupuestales, administrativas, de planificación, tiempos, obligaciones, pasando por la situación en donde parecieran que estas oficinas estuviesen gestionando a su propia suerte e independiente de las otras ODPE, sintiéndose

la falta de articulación entre ellas y la Oficina Central, esto ocasiona el desconcierto por parte de los trabajadores quienes perciben un estado de inestabilidad laboral.

Se debe mencionar la falta de conocimiento de las actividades a desarrollarse por parte del personal que se propone para laborar en las diferentes áreas; este personal, de alguna manera inicialmente antes de tomar el cargo manifiestan limitaciones y solo cumplen sus labores y no son agentes para el cambio o mejora de la ODPE. En esas circunstancias se debe mostrar una acción proactiva hacia los demás colaboradores. Un hecho importante de que la gestión administrativa influye en la satisfacción laboral es en la actitud de los trabajadores dentro de la ODPE. Tal vez una percepción de que este tipo de gestiones no se afiance es por el poco tiempo que tiene una Oficina Descentralizada para constituirse y poner en marcha todas las preparatorias y ejecución de un proceso electoral, desde la parte documentaria, hasta la parte logística pasando por el tema presupuestal, y demás actividades. Se puede denotar que la situación de desconcierto y repercusión a los colaboradores de la ODPE se inicia desde la Oficina Central y repercute en todas las ODPEs. a nivel nacional donde los responsables tanto de la central como de las oficinas descentralizadas dejan algunas actividades al azar o para último minuto, teniendo avances y retrocesos en cuando a las directivas que distribuyen desde la oficina central, bajo esta situación nos conlleva a observar que el personal nuevo que se integra no logra tener un nivel apropiado de compromiso con la institución esto nos deriva a que se inicien algunos conflictos o intereses entre los trabajadores a razón que cada colaborador trate de sacar el mejor provecho de esta situación, estas actitudes poco a poco si no son controlados y manejados adecuadamente nos puede llevar al rompimiento de relaciones humanas entre los diferentes niveles de colaboradores haciendo cada vez más difícil la gestión administrativa.

Bajo este contexto se realiza esta investigación realizando un estudio para llegar a conocer como se está aplicando la gestión administrativa con la finalidad de encontrar la mejor percepción acerca de la satisfacción laboral de



los colaboradores de la ODPE y del porque algunas personas tienen diferencias entre sí, porque algunos colaboradores no acatan las normas de la ODPE, y por ultimo porque los colaboradores no empatizan con sus compañeros y en algunos casos con el personal que encabeza el proceso. Se espera que los resultados nos lleven a entender si este argumento pasa por la gestión administrativa de la oficina o por la situación coyuntural que emana de la misma actividad laboral.

Por lo general en cada proceso electoral existe insatisfacción laboral ya que se nota la carencia de estímulos organizacionales, trabajo en equipo y ésta a la vez dificulta la gestión.

Este trabajo de investigación pretende identificar cuáles son los puntos débiles dentro de esta ODPE, y presentar las mejoras adecuadas para una mejor gestión administrativa dentro de las mismas y se vea reflejado en los resultados óptimos, en los tiempos establecidos y adecuada articulación Jefatura-Administración; ODPE – Oficina Central.

Cabe mencionar que de mantenerse dichas características en los futuros procesos electorales se seguirán presentando deficiencias en la prestación de servicios por parte del personal, el cual se verá reflejado por la desestabilización en la gestión debido a la falta de estímulo en la organización, claridad en las acciones y directivas por parte de las jefaturas. Estas deficiencias y la falta de coordinación entre ODPE y oficina central se verán reflejadas en la satisfacción laboral de los colaboradores y sus avances con calidad en las tareas asignadas; por consecuencia de continuar así sería perjudicial para el desarrollo de cada proceso electoral considerando que el capital humano es importante para el buen resultado de los objetivos perseguidos por los que dirigen la ODPE.

## 1.2. Trabajos previos

### 1.2.1. Trabajo previo internacional

Quintero (2015) quien presento la tesis "*Gestión administrativa para la gestión de procesos de compras de las empresas fabricantes y distribuidoras de hielo del municipio de Maracaibo*" donde considera principalmente la evaluación de la gestión administrativa para el mejor control en los procesos de compra de las empresas fabricantes de hielo, toma como referencia los factores políticos sobre todo considera los conflictos que existen en el país y todo lo relacionado con los repuestos necesarios para el buen funcionamiento de los equipos de la empresa ya que estos productos no son producidos localmente, creando incertidumbre para la toma de decisiones en las diversas actividades desarrolladas. Otro tema importante que pretende destacar el estudio es acerca de los objetivos, información, proyectos, recursos, responsabilidades, naturaleza de los gastos, la respectiva eficiencia esto con el fin de evaluar de cómo se están desarrollando los procesos en el aspecto de compra de manera que esta actividad les proporcione los indicadores necesarios para el mejor control de los mencionados procesos con el fin de minimizar las limitaciones presentes durante las actividades y procesos ejecutados por las empresas fabricantes de este producto. Para ello el autor tiene como objetivo principal el de analizar la gestión administrativa para el control de los procesos de compra en las empresas fabricantes y distribuidoras de hielo del municipio de Maracaibo.

Para esta investigación el autor lo determinó de tipo descriptivo realizando un estudio de campo ya que estudió directamente la variable "gestión administrativa" para el control de los procesos en el mismo lugar donde se presentaba el fenómeno, asumió que es de tipo transversal al poder medirse una sola vez las variables, asigno como diseño no experimental, transaccional y descriptivo. Para poder realizar el estudio correspondiente el autor tomó una población de 39 personas correspondientes al área administrativa, por ser una población reducida lo asumió como censo poblacional, los instrumentos que

utilizó fueron los cuestionarios con escala de múltiples opciones, este estudio arrojó los siguientes resultados; que nunca la gerencia de logística conforma equipos de trabajo para establecer los lineamientos de compra esto en un 15.38%, un 46.15% indica que algunas veces, 25.64% indica que casi siempre y 12.82% indica que siempre. En cuanto a la dirección un 20.51% nos indica que nunca tiene un proceso administrativo con dirección, 51.28% indica que algunas veces, 23.08% aseguran que casi siempre tiene una relación de la gestión con la dirección, y finalmente 5.13% aseguran que siempre tienen esta relación.

Concluyendo que el proceso administrativo actual se considera medianamente deficiente en función a la organización, planificación y dirección en este proceso de evaluación. En cuanto a las actividades desarrolladas por las empresas fabricadoras y distribuidoras de hielo el control del proceso de compra se determina como medianamente deficiente, en lo que corresponde a la evaluación de las compras verificados por la identificación de actividades críticas, naturaleza de los gastos, los costos, eficiencia, tiempos pudo evidenciar que estas se realizan de una forma medianamente deficiente.

### **1.2.2. Trabajos previos nacionales**

Calero (2015), en su tesis titulada "*Gestión administrativa y calidad de los servicios en la municipalidad provincial de Huaral*" mencionó como objetivo principal la demostración donde la gestión administrativa influye en la calidad de los servicios en la municipalidad distrital de Huaral, sostuvo que los administradores deben de cerciorarse de que los miembros de la organización conlleven a mejor método de obtención de sus metas, indicando que en la práctica los procesos administrativos confluyen en algunos procesos de manera aislada o con poca conexión con las otras actividades que son un grupo de funciones interrelacionadas y simultaneas.

Dentro de la metodología aplicada tomo como población a los 65 traba\_

jadores de la municipalidad, siendo esta investigación de diseño no experimental y transversal, para su escala de valoración los distribuyó en los siguientes niveles 23 profesionales, 32 técnicos, 10 auxiliares quienes estaban de carácter permanente. La muestra estaba conformada de forma censal es decir se consideró a todos los trabajadores de la comuna, incluyendo a los contratados y nombrados a quienes se le aplicó la técnica de la entrevista, encuesta y el análisis respectivo, y el instrumento a utilizarse fueron guías de entrevista y cuestionario.

Para este estudio el autor obtuvo los siguientes resultados en cuanto a la valoración del esfuerzo de los servidores en la Municipalidad Provincial de Huaral, 65 % considera que, si se valora su trabajo, un 20%; A veces y un 15% manifiesta que no. En cuanto al liderazgo en la Municipalidad Provincial de Huaral, 62 % considera que, si existe un liderazgo, un 23 % manifiesta que no, un 15 % establece que a veces se ve reflejada un liderazgo adecuado.

Por lo tanto, llegamos a la conclusión que: La gestión administrativa, debe ser adecuadamente llevada si contamos con personal adecuado que quiera ofrecer sus servicios sin ningún tipo de problemas, donde se planifique, y se establezca una buena organización, que exista un liderazgo y que trate de comprometer a sus copartícipes para lograr los objetivos determinados, además se implemente un buen sistema de control, para verificar las actividades de la organización.

Espinoza (2013), en la tesis titulada *“El control interno en la gestión administrativa de la subgerencia de tesorería de la municipalidad de chorrillos”* sustentó como objetivo principal acerca del control interno, la gestión administrativa de la subgerencia de tesorería de dicha municipalidad; el cual para justificar dicha investigación indica que una de las razones es su realización y ejecución, el autor mencionó que habiendo tenido experiencia en diferentes gobiernos locales da cuenta que las auditorías ejecutadas no cumplen su rol por la metodología seguida y se ve reflejada en los resultados de su cumplimiento. Por lo que pretende que los resultados de esa investigación sirvan para

evidenciarlas.

Para la contrastación de las respectivas hipótesis el autor utiliza la prueba de chi-cuadrado, considerando los siguientes procedimientos como son, formular la hipótesis nula, la hipótesis alternante, fijar el nivel de significación y que ésta se encuentre asociada a la tabla de chi-cuadrado, la toma de decisiones comparando los valores de la prueba versus valores de la tabla. La población objetivo estuvo compuesto por 315 funcionarios y los trabajadores de seis gerencias municipales de esta manera la población estaba distribuida de la siguiente manera: 60 en la gerencia de obras y desarrollo, 50 en la gerencia de servicios públicos, 60 en la gerencia de desarrollo social, 43 en la gerencia de administración y finanzas, 52 en la gerencia de planeamiento y presupuesto y finalmente 50 en la gerencia de rentas. Los instrumentos utilizados fueron, entrevistas, cuestionarios, guía de análisis documental y guía de observación, dentro de las técnicas empleadas estuvo descrito por la tabulación de datos y análisis estadístico con las que se llegaron a elaborar tablas y gráficos correspondientes, en cuanto al tocar el punto sobre la opinión si están de acuerdo con el funcionamiento del control interno de la municipalidad de chorrillos, el resultado fue que el 59.5% eligió la alternativa no, una opinión contraria, el 21.6% eligió la alternativa si y finalmente el 18.9% de los encuestados manifestó no opina, se marcó un desconocimiento sobre el tema y su falta de interés sobre el mismo por parte de los trabajadores. Ante la prueba de la pregunta acerca de porque era importante el control interno los resultados arrojaron lo siguiente el 45.9% de los encuestados indicaron que así se detecta y corrige errores, el 21.6% indicaron que permite conocer si se cumple con los objetivos, el 16.2% señalan que induce al orden y buen manejo de las operaciones, otro 10.8% opinaron que ayuda a la buena marcha de la institución y finalmente el 5.5% que opino que así se garantiza la eficiencia, eficacia y economía.

Finalmente llega a las siguientes conclusiones según el autor determina que los objetivos del control interno no influyen en la gestión administrativa de la subgerencia de tesorería de la municipalidad de chorrillos como primera con-

clusión seguida de que el planeamiento del control interno no ayuda a la organización de la subgerencia de tesorería de la municipalidad de chorrillos y culmina las conclusiones indicando que los procedimientos que se utilizan como parte del control interno no optimizan la dirección de la subgerencia de tesorería de la municipalidad de chorrillos.

Tola (2015), presentó su trabajo de investigación denominada “*Influencia de la gestión administrativa en los servicios de salud de los hospitales III de Essalud de la región Puno-2012*” mencionó acerca que la gestión hospitalaria administrada por el estado, se traduce en un conjunto de normas, sistemas, componentes, procesos e instrumentos necesarios los cuales sirven para operar racionalmente la forma de asistencia de aquellos servicios de salud del segundo y tercer nivel de tal forma que puedan dirigir adecuadamente a la organización permitiendo un buen servicio para lograr los objetivos óptimos tanto sanitarios como económicos en el marco de una red de servicios de salud. Dentro del objetivo que plantea se encuentra el estudio de como la gestión administrativa influye en el mejoramiento de los servicios de salud de los hospitales tipo III de Essalud de la región Puno. Al describir esto se da la relevancia de los servicios de enfermería en el papel de coordinación y/o dirección en todo el proceso administrativo, es en la fase operativa en la que su trabajo es más importante, ya que es ahí el momento de tomar decisiones, adopción de medidas para lograr solucionar los conflictos en caso se presenten, y en general mantener las labores grupales, es decir, de mantener la conexión grupal en los niveles más altos y medios, de acuerdo a los objetivos y en cumplimiento a las normas.

Para esta investigación la autora utilizó el método descriptivo – inductivo en cuanto se desglosó la información acerca de la gestión administrativa con la finalidad de poder obtener información sobre la mejora continua y la mejor calidad de atención de los servicios de salud. Es de tipo básica o pura es descriptiva-explicativa-correlacional de diseño no experimental ya que se observará a los sucesos dentro de su ambiente natural, cuya información será analizada, es de diseño transversal. La población de los hospitales de la red

Essalud III región Puno estuvo conformada por 1,047 personas distribuidos de la siguiente manera: essalud puno 561 donde participaron profesionales, técnicos y auxiliares, en cuanto a essalud Juliaca fueron 486 donde fueron evaluados los profesionales, técnicos y auxiliares de igual manera que en la de puno, para el cálculo de la muestra se determinó a 65 personas de essalud puno y 56 de essalud Juliaca respectivamente, los instrumentos utilizados fueron los cuestionarios, guías de entrevistas, libreta de notas, documentos de gestión, de los resultados se desprenden la siguiente información en el estudio de campo realizado, para el Hospital III-Essalud Puno se obtuvo una tasa igual a 32% de la muestra refiere que está de acuerdo con las políticas institucionales del Hospital, seguido del 23% manifiestan estar en una posición neutral, significa que ni de acuerdo ni en desacuerdo, se tiene un 20% de la muestra que indica estar en desacuerdo en lo referente a las políticas institucionales del hospital III de Puno y cuyo resultado estadístico es con una mediana igual a 20 y una desviación estándar igual a 9,64 lo que contrasta el resultado obtenido. Para contrastar el caso del Hospital III- Essalud Juliaca arroja que el 29% de la muestra prefiere ubicarse en una posición neutra significa que les es indiferente tener conocimiento transparente y claro de las políticas institucionales del hospital, a esto se añade un 23% de la muestra quienes refieren que está en desacuerdo, y un 23% de la muestra indica que tener conocimiento de las políticas institucionales del hospital; cuyo resultado estadístico es una mediana igual a 21 y una desviación estándar igual a 7,14, este resultado demuestra que las políticas institucionales influyen en la gestión administrativa. En términos generales se tiene un coeficiente de pearson igual a 0,60, cuyo resultado indica que el grado de relación es regular entre las variables.

La autora llega a la conclusión que la gestión administrativa de los Hospitales III de Essalud de la región Puno no tiene eficiencia y tampoco es eficaz indicando que esta situación influye mínimamente en el mejoramiento de los servicios de salud, porque supuestamente los altos directivos de las jefaturas de los hospitales III de Essalud, todavía no se actualizan con la tecnología y no ponen énfasis en el mejoramiento colaborativo en servicios de salud, de esta manera la gestión administrativa actual no tiene la intención de implementar

planes y/o proyectos de mejora continua; significa que los directivos de la áreas de salud no se preocupan por efectuar planes de mejora continua en servicios de salud, tampoco tienen la intención de lograr estándares de calidad en la prestación de servicios de salud.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

Los procesos electorales en el Perú se ejecutan cada 4 años en lo que corresponde a elecciones Regionales, municipales y en lo referente a las presidenciales cursa cada 5 años y la actividad se incrementa cada vez que se acercan estas fechas puesto que se debe realizar las preparatorias, las cuales incluyen, presupuesto, contratación de personal, logística, desplazamientos a las diversas zonas del país y a esto se suma la convivencia entre compañeros de trabajo y las actividades de las ODPE; el capital humano es el motor que impulsa a que sean portavoces de llevar el voto del ciudadano de acuerdo a su legítima elección, en este sentido la ONPE a través de las ODPEs; son el medio que tiene la sociedad en democracia para elegir a sus autoridades quienes gobernarán los años siguientes haciéndose participativas en el ámbito económico, político y social; por lo tanto como institución tenemos el deber contribuir con la democracia y la ciudadanía activamente en cada proceso, solo la buena elección de nuestras autoridades logrará que nuestro país logre un desarrollo permanente y armonioso.

Por ende, toda gestión que se realizase para el buen desempeño de las ODPEs debe estar dirigida al buen servicio y actitud de las personas que llevan a cabo todo el proceso, es decir desde el principio hasta el final es por ello que se desea que los colaboradores que llevan a cabo dicha voluntad de la ciudadanía sean personas integradas a cumplir dicho mandato y para lo cual es necesario brindarle las herramientas y facilidades correspondientes con el fin de lograr los objetivos trazados por la institución, con la oportunidad adecuada y recursos necesarios para un buen desempeño laboral.



### 1.3.1. Gestión administrativa.

Para poder iniciar el concepto de gestión administrativa es importante analizar la definición según

Anzola (2002) mencionó lo siguiente:

La gestión administrativa consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control. (p.70).

Se entiende que la gestión administrativa es una de las funciones más importantes dentro de una organización, ya que mediante ésta se puede lograr el cumplimiento de los objetivos y el logro de las metas mediante la suma de esfuerzos ordenados de todos los colaboradores que laboran dentro de la misma entidad. Todo equipo empresarial persigue un objetivo, el mismo que se puede lograr mediante un orden dentro del proceso.

Furlan (2008) al respecto sostuvo:

“El control es la gestión administrativa que nos permite estar al tanto si se han logrado y se están logrando cumplir los esquemas propuestos, las instrucciones, los principios establecidos, y las órdenes impartidas.” (p. 65).

Es necesario tener claro los controles el cual deberían ser planteados de tal forma, que permita exponer a tiempo las eventuales desviaciones de los beneficios obtenidos en realidad, en contraste con los objetivos que se hubieren acordado con anterioridad.

Este control abarca a todas las actividades y tareas que se ejecutan en la institución, al empleo debido al personal, la utilización correcta de todos los

recursos, la salvaguarda del patrimonio, la seguridad del personal y de los bienes, mantenimiento de los equipos, máquinas y espacios. No es necesario exagerar en los controles ya que estos deben resultar funcionales, imparciales y rentables, deben ser eficientes, eficaces a la vez no engorrosos. Por otra parte, sean cuales fueren los cumplimientos a que arrastren deben tomarse en consideración de inmediato.

Alvarado (2013), mencionó que:

“La gestión administrativa se entiende como la ejecución de un conjunto de técnicas, instrumentos y procedimientos para el manejo de los recursos que se encuentran al alcance y desarrollo de las actividades institucionales.” (p. 79).

Se percibe por gestión a aquella actividad que se realiza para la obtención de algo la diligencia de un asunto, se puede indicar que una adecuada gestión nos guiara a que un grupo logre los objetivos institucionales.

Esto a la vez está relacionado con los procesos que tengamos en cada institución, las actividades que desarrollemos tendrá una validez cada vez que se pueda distribuir equitativamente los recursos ya sean humanos, logísticos, financieros de tal forma que las actividades no se vean perjudicadas en el transcurso de sus avances.

Chiavenato (2006), indicó lo consiguiente:

“La función administrativa que se encarga de agrupar las diligencias necesarias para lograr los objetivos de la empresa. Agrupación de las actividades involucradas la comunión de las personas y recursos empresariales bajo la autoridad de un directivo o jefe.” (p. 28).

La gestión administrativa de por si no tendría una validez si en este caso no estuviese dirigido por una persona quien lleve el liderazgo y autoridad dentro de una organización, se espera que esta persona o grupo de personas reúnan

ciertas cualidades y experiencias con la finalidad de poder tomar decisiones acertadas para la ejecución de actividades productivas y en conjunto.

Ramos (2010) definió a la Gestión Administrativa como:

Un proceso social relacionado con la creación, mantenimiento, estímulo, control, supervisión y unificación de las energías humanas y materiales organizados formal o informalmente dentro de un sistema unificado, para cumplir objetivos predeterminados del sector educación. Constituyen un conjunto sistemático de órganos, funciones, procesos, acciones, técnicas y recursos necesarios para lograr la máxima eficiencia y eficacia, en la ejecución de las actividades. (p. 28)

La gestión administrativa favorece el dinamismo y la eficiencia, encamina a usar al máximo todos los recursos con los que cuenta, coordina con quienes en ella se encuentran, en busca de un objetivo común. Como se ha podido mencionar la gestión administrativa es un proceso, y como tal sigue pasos o fases claramente definidas como son: planificación, organización, dirección, coordinación, ejecución, control.

Hernández (1990) refirió: "La administración es la ciencia que por su contenido, desarrollo e importancia actual tiene una amplia aceptación y su difusión es debida a la necesidad misma" (p. 71). Significa que tanto la administración como la gestión administrativa comparten la misma importancia ya que ambas se desarrollan con el objetivo de poder racionalizar los recursos a utilizarse para alguna actividad, es por ello que es una necesidad la difusión entre los mismos involucrados.

Chiavenato (2001), se refirió a lo siguiente: "La administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el empleo y uso de todos los recursos que se encuentran al alcance de organizacionales para conseguir concluyentes objetivos con eficiencia y eficacia" (p. 3). El uso de los recursos debe estar manejadas y dirigidas mediante las principales fases de la administración

de tal manera que todos los recursos estén bien distribuidos y al alcance de la organización en el tiempo necesario y justo con tal de no parar las actividades propias de la institución.

Por lo tanto, se puede determinar que la disposición del proceso administrativo es un relativo a partir de lo que se articulan las diversas experiencias administrativas. Sin embargo, no desarrolla las implicaciones que tiene el entender la administración como una práctica individual y social (Valdivieso y Mejía, 2006, p. 1). En todo proceso administrativo se debe ver como un proceso de articulación en un manejo con la finalidad del bienestar tanto del individuo como de la organización a esto debe conocer el gestor administrativo las actividades importantes detectando las amenazas y fortalezas de la institución como del conjunto de personas a las cuales dirige.

Friffin y Ebert (2005) refirieron lo siguiente: "La administración es un proceso donde se lograrán las metas si seguimos las acciones determinadas" (p. 158). La administración viene a ser el proceso mediante el cual se diseña y se mantiene un ambiente en el que los individuos que trabajan en forma grupal, cumplen metas específicas de manera eficaz y eficiente.

(Wehrich y Koontz, 2012, p. 4). La administración implica realizar una planeación muy cuidadosa, para poder establecer una estructura organizacional que ayude al desarrollo de los planes por parte del personal y de igual manera obtener al personal más competente posible. Si los administradores no supieran regentar a la gente ni comprendieran los factores humanos en las instrucciones con el fin de obtener resultados deseados; tampoco serían capaces de la corrección de las actividades de las personas ni de los grupos humanos.

El trabajo de aquellas personas que administran no es exactamente la manipulación o manejo de personas sino más bien se trata de poder conocer sus motivaciones y necesidades de tal manera que se pueda determinar las formas de lograr el mismo objetivo.

“La gestión es el proceso emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales de otras personas con la finalidad de lograr resultados de alta calidad y que por lo mismo difiere de una simple administración” (Hielamun, 2007, p. 220)

Respecto a lo planteado vemos que la gestión administrativa se puede llamar a aquel conjunto de acciones mediante las cuales las altas jefaturas o autoridades elaboran sus actividades por medio del cumplimiento de las etapas del proceso administrativo como son: planeación, organización, dirección, coordinación y control de tal forma que se logre los mejores resultados en bien del grupo humano o de la organización.

### **Dimensión 1: Administración de los recursos humanos.**

Dentro de los conceptos principales para definición de la administración de recursos humanos debemos considerar lo siguiente según Dressler (2011) al respecto mencionó que:

Se refiere a las prácticas y a las políticas necesarias para manejar los asuntos que tienen que ver con las relaciones personales de la función gerencial; en específico, se trata de reclutar, capacitar, evaluar, remunerar, y ofrecer un ambiente seguro, con un código de ética y trato justo para los empleados de la organización. (p.2)

En esta afirmación se toma en consideración aquellas políticas de las organización, características necesarias y competencias de cada persona que desea ocupar un cargo administrativo.

Al respecto también podemos considerar la propuesta de Caldera (2007) quien describe acerca de los recursos humanos como el trabajo que aportan aquellos empleados o colaboradores de la organización son importantes y necesarios. Pero con frecuencia se puede llamar así a aquella función la cual tiene como principal tarea de seleccionar, contratar, formar, emplear y retener a los colaboradores de la organización.

Es importante tener en consideración la buena elección de los candidatos al puesto de trabajo, considerando la capacidad, actitud, experiencia y conocimiento de las actividades propias de las tareas a realizarse.

Chiavenato (2007) consideró lo siguiente:

La administración de los recursos humanos consiste en la planeación, la organización, el desarrollo, la coordinación y el control de técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal, en medida que la organización representa el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directamente o indirectamente con el trabajo. (p. 122).

En una gestión de la administración de los recursos humanos influye en poder determinar las aptitudes y actitudes del personal que se va a necesitar para los diferentes puestos laborales, pasando por muchos aspectos la buena selección de personal y lograr alcanzar los objetivos trazados dentro de la organización.

Al respecto podemos considerar la propuesta que hizo Chiavenato (2001) quien refirió lo siguiente con respecto a la administración de recursos humanos indicando que es contingencial y que va a depender de la situación como se encuentra la organización, se debe considerar el ambiente, la tecnología utilizada por la organización, de las políticas y criterios vigentes, de la forma cómo administrar predominantemente, de cómo conceptualizamos a la organización, investigar acerca del colaborador y su entorno.

Con esto último da a entender la importancia de tener un estado de administración contingencial para poder trabajar con personal que se involucre en cada actividad de la organización teniendo en cuenta sus destrezas, habilidades, los cuales podrían ser bien utilizadas por la organización, las diversas actividades que puede realizar un trabajador dentro de una organización pasa por un filtro del cual se debe tener en consideración los análisis de puestos labora-

les en donde definirá en ese momento la certidumbre de la contratación es la adecuada o no.

Mondy (2010) indicó que:

Con un análisis de puestos, se identifican las tareas que se necesitan para desempeñar un trabajo o cargo. Tradicionalmente, es una técnica esencial y dominante de recursos humanos, y el punto de partida para otras actividades de recursos humanos. En el ambiente laboral dinámico de la actualidad, la necesidad de un sistema sólido de análisis de puestos es fundamental. Se están creando nuevos puestos, y los puestos antiguos se rediseñan o se eliminan. Un análisis de puestos realizado tan sólo hace algunos años actualmente podría ser obsoleto. Algunos señalan incluso que los cambios ocurren con tanta rapidez que es difícil mantener un sistema eficaz de análisis de puestos. (p.92)

Rodríguez (2005) por su parte indicó lo siguiente “actualmente la administración de recursos humanos es considerada una función compleja que cuenta con herramientas propias y que en la mayor parte de los procesos se encuentra integrada y depende de la dirección general.” (p.23). además, considera también;

Que su misión es contribuir a la modernización y desarrollo de la organización a través de un proceso de participación de los empleados en la búsqueda de la compatibilidad de intereses generalmente divergentes: los propietarios y accionistas de la empresa, por un lado, y la de los directores y empleados por el otro. (Rodríguez,2005, p.23).

Fijando los conceptos al respecto vemos que Gerard Etienné (1986), refirió lo siguiente:

La administración del personal es el sistema mediante el cual una organización, a fin de alcanzar sus objetivos, formula y aplica políticas, procedimientos y funciones para atraer posibles empleados y mantener un ambiente de trabajo que estimule y fomente un desempeño de primera

clase por parte de un personal motivado. (p. 238)

Como vemos según el autor considera una actividad para lograr los objetivos, considerando el buen ambiente laboral con la finalidad que el trabajador se sienta motivado para un desempeño cómodo y motivador.

Por su parte Dessler (2001) definió a la Administración de Recursos Humanos como “las políticas y las prácticas que se requieren para llevar a cabo los aspectos relativos a las personas o al personal del puesto administrativo que se ocupa” (p. 2).

De acuerdo con Chiavenato (2000):

La ARH produce impactos profundos en las personas y las organizaciones. La manera de tratar a las personas, buscarlas en el mercado, integrarlas y orientarlas, hacerlas trabajar, desarrollarlas, recompensarlas o monitorearlas y controlarlas en otras palabras, administrarlas en la organización, es un aspecto fundamental en la competitividad organizacional (p. 158).

## **Dimensión 2: Planificación estratégica**

La planeación estratégica viene a ser la elaboración, desarrollo y puesta en marcha de diversos planes operativos por parte de las empresas u organizaciones, y cuyo propósito es lograr objetivos y metas planteadas ya sean estos a corto, mediano o largo plazo. La planeación estratégica no intenta tomar decisiones mirando el futuro, sino respondiendo a determinadas problemáticas del presente; por lo tanto, no se encarga de pronosticar las futuras actividades sino de resolver problemas actuales que pudieran estar relacionados con ellas.

Chiavenato (2006) definió el objetivo organizacional como: “Un estado Deseado que la organización pretende alcanzar y que orienta su comportamiento frente al futuro y los objetivos individuales son situaciones



esperadas que cada persona pretende alcanzar” (p. 258).

En consecuencia, una vez establecidos los propósitos, objetivos, misión y visión de la planificación estratégica que el gerente o los altos directivos de una organización plantea, la secuencia conceptual en dicha planificación es desarrollar la formulación de estrategias identificándolas y evaluándolas para definir su viabilidad.

Según Ramos (2008) planteo como:

...un proceso, como técnica o como metodología de trabajo, constituye un hecho aceptado y generalizado. Es un proceso que permite a una institución prever anticipadamente qué se quiere lograr, cómo, cuándo, con quién y con qué hacerlo. A partir de los objetivos institucionales previstos, formulando, seleccionando y priorizando alternativas de solución, todo ello desde una perspectiva participativa y democrática, que asegura una responsabilidad e identificación de todos los miembros de la comunidad con la propuesta planificada (p. 32).

La planificación por ejemplo “es la base para una buena gestión administrativa además de ser un proceso exigente, requiere reflexión, conocimiento, estimaciones, es una manera de reducir la incertidumbre a través de la previsión del cambio, de mirar hacia delante; esto acompañado del talento humano que viene a ser un factor importante y fundamental en este cambio” (Baena, 2015, p. 28)

Para Garrido (2006, p.229), la estrategia es un elemento en una estructura de cuatro partes. Primero están los fines a alcanzar; en segundo lugar, están los caminos en los que los recursos serán utilizados; en tercer lugar, las tácticas, las formas en que los recursos que han sido empleados han sido realmente usados y por último, en cuarto lugar están los recursos como tales, los medios a nuestra disposición.

Chiavenato (2006), afirmo lo siguiente:

La misión de una organización es la razón de su existencia. Es la finalidad o motivación de creación de la organización, y a la que debe servir. Es importante conocer la misión y los objetivos esenciales de la organización..., pues si el gerente no sabe por qué existe ésta hacia dónde quiere ir, jamás sabrá decir cuál es el mejor camino que se debe seguir. (p. 248)

En este tenor, Porter (2008, p.3), considero a que las estrategias permiten a las organizaciones obtener una ventaja competitiva por tres vías: el liderazgo en costos, la diferenciación y enfoque.

Los planes operativos y estratégicos están vinculados a la definición de la misión de una organización, el objetivo principal que justifica la existencia de una organización. Los planes estratégicos difieren de los planes operativos en cuanto a su horizonte de tiempo, alcance y grado de detalle.

Hax y Majluf (1996, p.63), propusieron lo siguiente con respecto a la estrategia:

- Determina y revela el propio centro de la organización en términos de sus objetivos de largo plazo, de sus programas de acción y/o sus prioridades en la asignación de recursos.
- Refleja la decisión acerca del giro del negocio en que está la organización.
- Persigue la ventaja competitiva sustentable de largo plazo al responder apropiadamente a las oportunidades y amenazas del entorno de la empresa, mediante el manejo adecuado de las fortalezas y debilidades de la organización.
- Identifica las tareas gerenciales con claridad en los niveles directivos.
- Identifica las tareas gerenciales con claridad en los niveles funcionales.
- Es un patrón de decisiones unificador, coherente e integral.
- Define la naturaleza de las contribuciones económicas y no económicas que la empresa hace a sus grupos de interés.

- Es la expresión de un intento estratégico para mover la empresa hacia un estado de excelencia.
- Está orientada a desarrollar y fortalecer las competencias sustantivas, habilidades distintivas y capacidades de la empresa que contribuyan a asegurar la ventaja competitiva sustentable.

Steiner (2007, p.76) consideró que para iniciar un proceso de planeación estratégica se puede proceder desde diferentes puntos de partida, sin embargo, tarde o temprano todos los elementos del modelo de planeación estratégica que se haya decidido usar deberán ser abarcados, ya sea explícita o implícitamente.

De acuerdo con Pacheco (2006, p.38), la planeación estratégica es el proceso por el cual los directores de una organización prevén su futuro y desarrollan los procedimientos y operaciones para alcanzarlos.

### **Dimensión 3: Toma de decisiones**

La toma de decisiones según comentó Kast (2003); donde nos indica que es fundamental para el organismo y la conducta de las organizaciones. La toma de decisión suministra los medios para el control y permite la coherencia en los sistemas. Dentro de una organización es necesario e imprescindible saber tomar decisiones ecuanimes, acertadas basándose en los hechos o experiencias pasadas, los directivos de las entidades constantemente están dando nuevas directivas y dictámenes cuyo efecto puede ser decisivo dentro de una estructura organizacional.

Frecuentemente, la toma de decisiones vista desde el ámbito psicobiológico, tiende a referirse a las decisiones grupales, aunque esta no sea una generalidad; ya que “los organismos están biológicamente organizados para asociarse” (Lindgren, 1972, p. 37)

Y aunque esta necesidad de asociatividad brota como consecuencia de varios factores, “decir que asociarse con seres semejantes es instintivo no es más que señalar que es algo universal y no explica la variedad de la conducta que los individuos de cualquier especie muestran al asociarse unos con otros. La conducta social del hombre es la que ofrece mayor diversidad debido, en parte, a su mayor capacidad para aprender...” (Lindgren, 1972, p. 37).

En este sentido, Rascovan, (2010) señaló que “La pérdida de las certezas que el mundo moderno ofrecía se ha vuelto contra los sujetos, aquellos indicadores externos, sociales, firmes y seguros, sobre los cuales se consolidaba la subjetividad, hoy emiten una luz tenue” (p.27).

Con los planteamientos de Castillo (2006), se puede mencionar que inicia con la organización de los problemas y la toma de decisiones establecidos en la identificación clara y concisa, de las diferentes alternativas de decisión de los eventos probabilísticos y de la información económica relevante. Esta última tomando una función bastante relevante en la labor del administrador, pues será un punto determinante a la hora de la tomar decisiones.

Dentro del enfoque que le dan los autores Freeman & Gilbert (2008), en donde detallaron básicamente que el proceso de la toma de decisiones es el referente para poder identificar un futuro y poder llevar un real curso de acción, enfocándose básicamente dentro de los parámetros de la teoría de juegos y la del caos.

En cuanto a lo descrito por Chiavenato (2007) donde explicó acerca de la toma de decisiones refiriéndose como aquel análisis y la respectiva elección entre diversas alternativas, el cual nos determinara un curso a seguir. Las tomas de decisiones empiezan cuando las personas son enfrentadas a una nueva situación que puede significar una amenaza u oportunidades y para que ello sea válido al menos debe tener la posibilidad de elegir entre dos alternativas, en esta fase es necesario valorizar si es justificable o importante como

para tomar una decisión al respecto, continuándose así el mismo proceso en diferentes etapas.

Es viable introducir este proyecto general al ámbito de la empresa. La toma de decisiones comprende los cuatro funciones administrativas, así los administradores cuando planean, organizan, conducen y controlan, se les denomina con frecuencia son los que deciden y toman decisiones

La toma de decisiones vista como un proceso implementado por seres humanos, hace necesaria la vinculación de diferentes disciplinas, con la finalidad de llevar a cabo un proceso más racional y cuya decisión final sea la de mayor posibilidad de éxito. De esta forma, se incorpora como una más de estas, la psicología social. Ciencia que debe tomarse en consideración como medio para comprender, analizar e interpretar las características y comportamientos de los individuos que conforman un grupo y del grupo como factor de determinación del individuo.

H.Koonz & H.Weirich (2012), mencionaron lo siguiente:

La toma de decisiones es el núcleo de la planeación, y se define como la selección de un curso de acción entre varias alternativas. No puede decirse que exista un plan a menos que se haya tomado una decisión: que se hayan comprometido los recursos, la dirección o la reputación; hasta ese momento sólo existen estudios de planeación y análisis. (p.152).

En algunas ocasiones los administradores o gerentes piensan que una de sus principales tareas es la de estar tomando decisiones constantemente, haciéndose las preguntas de quien debe hacerlo, y cuando y donde, sin embargo la toma de decisiones no es más que un paso en el sistema de la planeación o planificación, declarándose que la planeación es parte de nuestra rutina diaria, muy raras veces se puede juzgar como un curso de acción aislado

ya que virtualmente cada tipo de decisión debe estar orientado hacia nuevos planes.

#### **Dimensión 4: Resolución de conflictos**

Chiavenato (2007), indicó lo siguiente:

El conflicto y la cooperación son elementos que forman parte de la vida de las organizaciones. Las teorías recientes de la organización han prestado atención a los dos y hoy se considera que la cooperación y el conflicto son aspectos de la actividad social o, más bien, que son dos caras de la misma moneda.

Domínguez (2001), mencionó lo siguiente:

La presencia del conflicto en una organización no debe minusvalorarse porque sea de moderada intensidad o de poca importancia, en realidad nunca se sabe del poder expansivo de las situaciones conflictivas y cuando arrasan y envuelven nuestra vivencia entorpeciendo todo.

En la gestión administrativa se debe tener en cuenta las múltiples funciones que puede estar sometido cualquier individuo lo que puede conllevar a un nivel de estrés y finalmente desencadenar un conflicto entre dos o más personas

Melo (2009) indicó lo siguiente:

Existe un motivo concreto para el surgimiento del Conflicto, y éste se relaciona con la existencia de “deseos opuestos”. En un combate, en una pelea, se enfrentan deseos opuestos y el efecto de ello provoca el carácter de los elementos que califican un Conflicto.

En una organización se debe de llevar a cabo ciertas estrategias que puedan resolver conflictos en una especie de arbitraje en donde ninguna de las partes se sienta vencedor o vencido. En el ámbito de los procesos electorales

se puede notar mucha incidencia de estos aspectos, empezando con el personal contratado del cual no se conocen muchas veces entre ellos y vienen con algunas actitudes y conceptos que no conllevan a un desarrollo armonioso dentro de la institución, e inclusive estos enfrentamientos se pueden dar entre las mismas personas de alto nivel en la ODPE, es ahí en donde se debe manejar las situaciones con mucha cautela y tratando de fomentar las negociaciones a beneficio de la institución y objetivos principales dejando de lado intereses personales.

Flórez (2012) nos dio una mención al respecto expresando lo siguiente:

Una definición de negociación nos indica que es el proceso de comunicación que tiene por finalidad influir en el comportamiento de los demás y donde ambas partes lleguen a un acuerdo GANAR-GANAR. La razón para que al final de una negociación ambas partes puedan creer que han ganado es que ni los intereses ni los valores tienen por qué ser opuestos, y es responsabilidad de los negociadores descubrir los puntos complementarios para desarrollar una negociación con el esquema ganar-ganar.

Dentro de los conceptos teóricos acerca de la resolución de conflictos Domínguez (2001), nos advirtió que tradicionalmente, para el buen manejo de los conflictos se reconoce en ello a personas de edad madura que tengan suficiente experiencia y que a través del viejo método de ensayo y error han adquirido capacidad para enfrentarse con éxito a las situaciones conflictivas. Pero, es un éxito que en ocasiones se interrumpe por grandes fracasos.

Tener experiencia en el manejo de conflictos, se requiere conocer sus causas, el momento de su evolución en un proceso, los factores que lo atenúen o incrementen, así también, se debe ser capaz de prevenirlos, identificar con anticipación el campo y los elementos de un conflicto en ciernes, atenuar sus consecuencias y solucionar con el menor daño posible aquel que se encuentre

en franca evolución. Así también de poder estimar el impacto de sus efectos en el individuo y sus dimensiones sociales como la familia, el área laboral y la comunidad.

En varias ocasiones los conflictos dentro de una ODPE, están generados por la presión laboral que existe durante el proceso de elecciones, en ello prima la supremacía de los colaboradores de unos a otros, la intención de competencia, esto sobre todo por querer pretender alcanzar un puesto laboral diferente en las oficinas distritales.

Bryans y Cronin, (1983), mencionaron que estos tipos de conflictos pueden presentarse debido a las presiones económicas por desempeñarse laboralmente a como dé lugar (por necesidad) y ser socialmente productivo. El resultado puede ser un trabajo que ofrece muy pocas oportunidades para la creatividad y el sentido de realización, y conducir al sufrimiento, la frustración y la alienación porque las necesidades del sistema social de la organización con incompatibles con las del sistema técnico.

Chiavenato (2007) definió como conflicto lo siguiente:

Conflicto significa la existencia de ideas, sentimientos, actitudes o intereses antagónicos o encontrados que pueden chocar. Siempre que se habla de acuerdo, aprobación, coordinación, resolución, unidad, consentimiento, consistencia y armonía se debe recordar que esas palabras presuponen la existencia o la inminencia de sus contrarios, como desacuerdo, desaprobación, disensión, infracción, incongruencia, disenso, inconsistencia, oposición, y ello significa conflicto. (p.360).

Chiavenato (2009) afirmó que el conflicto se presenta cuando una de las partes (sea un individuo o un grupo) trata de alcanzar sus objetivos, que están ligados con los de otra parte, e interfiere con los esfuerzos de ésta. El conflicto es mucho más que un simple desacuerdo o desavenencia: constituye una in-



terferencia deliberada, activa o pasiva, para bloquear los intentos de la otra parte por alcanzar sus objetivos.

Griffin y Moorhead la resolución de conflicto:

Es un arranque de la gestión administrativo para minimizar o culminar el conflicto dañino, donde es necesario que las autoridades se involucren en la solución de conflictos. Es importante resolver un conflicto cada vez que provoquen complicaciones importantes en la organización ya que esto consume tiempo y esfuerzo las cuales podrían ser utilizadas de una manera más productiva” (Griffin y Moorhead, 2010, p. 392).

### **1.3.2. Satisfacción laboral**

Martínez Caraballo (2007) afirmó lo siguiente que “el interés actual por la gestión de la Satisfacción laboral está alimentado por dos factores: el deseo de corregir la gestión empresarial del último periodo, enfocada unilateralmente a eficacia y flexibilidad, y querer responder a la nueva demanda del mercado laboral. Ambos factores llevan a concebir una nueva lógica en el trabajo” (p.86).

La satisfacción laboral incide en la actitud del colaborador frente a sus obligaciones. Puede decirse que la satisfacción surge a partir de la relación entre el trabajo real y las esperanzas del trabajador.

Estas expectativas, por otra parte, se forman a través de los cotejos con otros empleados o con empleos previos. Si una persona nota, cree o siente que está en desventaja respecto a sus compañeros, su nivel de satisfacción laboral baja, al igual que si considerase que su trabajo anterior le ofrecía mejores condiciones.

La satisfacción laboral ha sido definida como el resultado de combinadas actitudes que tiene un colaborador hacia su trabajo, los factores delimitados (como el supervisor, compañeros de labores, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general (Blum y Naylor, 1988).

En este sentido García-Montalvo, Peiró y Soro (2003), también han definido a la Satisfacción laboral como "una actitud global de carácter más o menos positivo ante diferentes aspectos de la experiencia laboral. Esa actitud implica una apreciación de la situación del trabajo en diferentes aspectos considerados y del grado en que esa situación responde a las expectativas y aspiraciones" (p.424).

Robbins y Judge (2013), afirmaron que la satisfacción laboral determina a una impresión positiva. Esta impresión se relaciona con la estimación que hace la persona de su puesto laboral a razón que a un alto índice del nivel de satisfacción concierne sentimientos positivos, en cambio sí no hay satisfacción la persona tendrá impresiones negativas. De esta manera, la definición no se queda con la referencia a un estado sentimental, sino que se lo relaciona con el desempeño laboral y la ciudadanía organizacional.

Locke (1976) afirmó: "La satisfacción laboral es una actitud hacia el trabajo, que es definida como el positivo o placentero de un estado emocional que surge de la valoración del trabajo o hábito laboral de un individuo" (p. 241).

Dentro de las afirmaciones de Stephen (2004) indicó que la satisfacción laboral es importante porque se ha demostrado que los trabajadores satisfechos gozan de mejor salud y viven más años.

Ardouin, Bustos, Gayó y Jarpa, (2000) mencionaron lo siguiente:

Dentro del cuadro de la Psicología, la denominación "satisfacción laboral", Se puede definir de diferentes formas. Algunos autores concuerdan en la imagen de afirmar como una respuesta positiva en términos afectivos del trabajador hacia diferentes semblantes de su situación laboral. Por lo tanto, esta respuesta estará condicionada por las situaciones del trabajo y las habilidades especiales de cada persona (p.7)

Newstrom y Davis (1993), mencionaron acerca del concepto de actitudes favorables o desfavorables hacia la forma propia del trabajo, incluyendo el

aspecto entusiasta y el modo afectivo, mostrando que es una sensación de disgusto o de mucho gusto y nos hace descubrir la naturaleza tridimensional de las condiciones (sentimientos, pensamientos e intenciones de conducta). Indica la orientación individual al indicar que la expresión satisfacción laboral representa a las actitudes de una sola persona y cuando se intermedian las valoraciones individuales se utiliza la denominación estado de ánimo. De igual manera incorpora la terminación efecto de derrame al indicar que la satisfacción laboral es un pedazo de la satisfacción de la vida del individuo por lo tanto se debe echar de ver no solo las cualidades hacia la situación inmediata laboral, sino también hacia algunos otros aspectos de la vida, juntando al concepto el aspecto social. La satisfacción de la vida implica a los compendios: familia, empleo, religión, política y ocio.

Quintana (2009) explicó como: “En un estado emocional de positivismo o agradable del discernimiento subjetivo de las costumbres laborales de la persona” (p. 11). Es el comportamiento y entrega del personal quien labora con características propias de cada persona. Asimismo, se considera vital la satisfacción en el trabajador, por la asociación de observaciones social, personal, económica o higiénica que sabe hacerlo durante su participación subordinada en la empresa.

Robbins y Coulter (2014) se refirieron a la alta satisfacción laboral y es cuando el trabajador tenga todas las condiciones favorables para ejercer sus labores. Esto hace ver que el trabajador se ha esmerado por sobresalir en cuanto a su desempeño y competencia laboral. En contraste, quien se sienta insatisfecho, exhibirá una actitud negativa de lamento que por sí sola no podrá salir de sus fracasos.

Locke (1976) dijo que la satisfacción laboral es un estado emocional placentero que resulta de la percepción subjetiva de las experiencias laborables del sujeto o de una respuesta afectiva de la persona a su propio trabajo.

## **Dimensión 1: Motivación**

De acuerdo con Santrock (2002), indicó que la motivación es “el conjunto de razones por las que las personas se comportan de las formas en que lo hacen, el comportamiento motivado es vigoroso, dirigido y sostenido” (p. 432). Podríamos indicar además que la motivación es un aspecto de mucha relevancia en las diferentes áreas de la vida, entre ellas la educativa y la laboral, familiar por cuanto orienta las acciones y se conforma así en un elemento central que conduce lo que la persona realiza y visualiza cuales son los objetivos a la que se dirige.

Robbins, (2004), mencionó que la motivación laboral es entendida como la energía de ejercer altos niveles de esfuerzo hacia metas organizacionales, condicionadas por la satisfacción de alguna necesidad individual.

Trechera (2005) explicó que las teorías que se basan en el empleo de incentivos parten del supuesto de que:

Las personas suelen realizar comportamientos con el objetivo de obtener algún beneficio y evitan o dejan de hacer aquellas conductas que conllevan un daño. Para este enfoque toda modificación de conducta se realiza básicamente a través de refuerzos, recompensas o mediante la evitación u omisión de aquello que sea desagradable (p. 3).

Ajello (2003) señaló que la motivación debe ser comprendida como la componenda que sostiene el desarrollo de aquellas actividades que son de mucha significancia para el individuo y en las que esta toma parte. En el campo de la educación, la motivación debe ser considerada como la disposición positiva para aprender y continuar haciéndolo de una forma autónoma.

Herrera, Ramírez, Roa y Herrera (2004) indicaron que la motivación es una de las claves interpretativas más importantes de la conducta humana con

respecto al porqué del comportamiento. Significa que la motivación representa lo que originariamente determina que la persona inicie una acción llamada activación, se dirija hacia un objetivo llamada dirección y persista en alcanzarlo llamado mantenimiento.

## **Dimensión 2: Desarrollo personal.**

El desarrollo personal nos refiere a experiencias no relacionadas exactamente con el cargo actual sino más bien que proporcionan oportunidades para el desarrollo y crecimiento profesional. El desarrollo personal es la resultante de las interacciones diarias entre el trabajador y la organización, es un proceso continuo que se realiza por periodos largos de tiempo se requiere una amplia perspectiva por parte del administrador. Uno de los puntos más importante es la creación de un entorno cooperativo, donde haya comunicación e intercambio de ideas.

Chiavenato (2002) lo definió: como un conjunto de experiencias organizadas de aprendizaje (intencionales y con propósito), proporcionadas por la organización dentro de un periodo específico ofreciendo la oportunidad de mejorar el desempeño o el crecimiento humano.

Brito Challa (1992) indicó lo siguiente:

Es una experiencia de interacción individual y grupal a través de la cual los sujetos que participan en ella, desarrollan u optimizan habilidades y destrezas para la comunicación abierta y directa, las relaciones interpersonales y la toma de decisiones, permitiéndole conocer un poco más de sí mismo y de sus compañeros de grupo, para crecer y ser más humano.  
(p. 112)

Chiavenato (2007) definió de la siguiente manera:

Como la educación profesional que perfecciona a la persona para ejer-

cer una especialidad dentro de una profesión. La educación profesional busca ampliar, desarrollar y perfeccionar a la persona para su crecimiento profesional en determinada especialidad dentro de la organización o para que se vuelva más eficiente y productiva en su puesto. (p.385).

Chiavenato (2007) indico lo siguiente:

Sus objetivos son menos amplios que los de la formación, están ubicados en el mediano plazo y buscan proporcionar conocimientos que trasciendan a los que exige el puesto actual, al prepararla así para asumir funciones más complejas. Se imparte en las organizaciones o en empresas especializadas en desarrollo de personal. (p.385).

### **Dimensión 3: Condiciones favorables de trabajo**

Para una buena gestión dentro de la organización se debe considerar todas las condiciones que permitan al colaborador a hacer uso de los recursos que se encuentren al alcance así mismo aquella que la institución pueda alcanzarle a fin de aligerar las actividades del individuo dentro de la organización.

Según Locke (1979) mencionó como las condiciones favorables de trabajo como aquellos aspectos de las condiciones laborales importantes y necesarias para la persona o individuo; flexibilidad de horario, de descansos, de ambientes laborales óptimos.

Al respecto Robbins (1987) comentó que: El trabajo como tal es más que obvias y elementales actividades como ordenar papeles, atender a los clientes, o conducir un camión. Los trabajos requieren interactuar con compañeros y con jefes acatar las reglas de la empresa y sus políticas, cumplir con los niveles de rendimiento, vivir en condiciones de trabajo que en muchas ocasiones distan de los ideales.

Las condiciones de trabajo según Blanch (2003) quien sostuvo que son

aquellos que inciden especialmente sobre la calidad de vida laboral en general, sobre la salud y el bienestar psicológico particularmente, acerca de la motivación y la satisfacción laboral y sobre la implicación del trabajo; sobre investigaciones profesionales (desgaste físico y psicológico); sobre el rendimiento laboral y sobre disfunciones organizacionales.

Chiavenato (2007), lo definió de la siguiente manera:

Tres grupos de condiciones influyen considerablemente en el trabajo de las personas: 1. Condiciones ambientales del trabajo: como iluminación, temperatura, ruido y otros. 2. Condiciones de tiempo: como duración de la jornada laboral, horas extra, periodos de descanso, etcétera. 3. Condiciones sociales: como organización informal, relaciones, estatus, entre otros. (p.334)

Para Brunet (2002), quien indicó que el beneficio laboral no es sólo una consecuencia de las capacidades de la persona, sino que brota también en relación con un ambiente laboral adecuado que favorezca el uso de las diferencias individuales.

Cuando Robbins (2000), describió, la condición favorable de trabajo se refería básicamente a los colaboradores, cuando se preocupan por el ambiente laboral, tanto, por lo que respeta a su bienestar personal, como por lo que concierne a las facilidades, para realizar un buen trabajo, entre estas condiciones están: el ambiente laboral de la organización, que está compuesto por las instituciones y las fuerzas externas que pueden influir en el entorno que rodea al empleado.

#### **1.4. Formulación del problema**

Las Oficinas Descentralizadas de Procesos Electorales (ODPE) se crearán para cada proceso electoral conforme a las circunscripciones electorales y tipo de distrito electoral que regirá en el proceso en curso. El Jefe de la Oficina

Nacional de Procesos Electorales constituirá la ubicación y el número, organización de las Oficinas Descentralizadas de Procesos Electorales, de acuerdo con las circunscripciones electorales que determine el Jurado Nacional de Elecciones. (LONPE. Cap. II Art. 24)

Dentro de sus atribuciones de la ONPE es la de instalar y constituir oficinas a nivel nacional para un buen desenvolvimiento de sus actividades, para ello las Oficinas descentralizadas tienen como funciones las siguientes:

- Ejecutar las actividades necesarias para la ejecución y organización de los procesos electorales en la jurisdicción asignada.
- Difusión del proceso electoral.
- Elección conforme a ley de los miembros de mesa y gestionar sus respectivas credenciales.
- Capacitación a los miembros de mesa para las actividades de la jornada electoral así también a todos los actores electorales de la circunscripción.
- Establecer los locales de votación y distribución adecuada de las mesas de sufragio.
- Coordinar con las FF.AA./PNP para asegurar el mantenimiento del orden y la protección de la libertad personal durante los comicios.
- Distribuir el material electoral.
- Verificación de la seguridad de los locales de votación.
- Ejecutar el procesamiento electrónico de datos.



Las Oficinas Descentralizadas de Procesos Electorales informan a la Jefatura de la Oficina Nacional de Procesos Electorales o a quien ésta designe; ejecutan las acciones necesarias para el desarrollo de los procesos electorales, consultas populares y cómputo de votos en su circunscripción, y administran los centros de cómputo que para dicho efecto se instalen, de acuerdo con las directivas de la Oficina Nacional de Procesos Electorales y la normatividad electoral vigente. (Ley Orgánica de Elecciones, Cap. 5 Art. 50)

La ONPE ha podido obtener varias certificaciones de gestión de calidad en varios de sus procesos, el cual también podría replicarse en la atención del cliente interno para mejorar continuamente la identificación del personal y sus respectivas funciones, se debería redoblar esfuerzos en este aspecto.

Dentro de estas actividades preparatorias los postulantes a un puesto de trabajo muestran un interés con respecto a las plazas vigentes, es ahí donde se forma un comité de evaluación de personal, en donde la oficina administrativa debe evaluar los puestos y al personal el cual trabajara mientras dure el proceso electoral, a esto se hace una selección teniendo en cuenta la capacidad de trabajo, conocimiento de procesos electorales, empatía con el resto de colaboradores y demás aptitudes y actitudes de los postulantes.

A través de la vigencia de las ODPE, que se instalan a nivel nacional en diferentes distritos electorales del país, existen muchas descoordinaciones tanto presupuestales, administrativas, de planificación, tiempos, obligaciones pasando por la situación en donde parecieran que estas oficinas estuviesen gestionando a su propia suerte e independiente de las otras ODPE, sintiéndose la falta de articulación entre ellas y la Oficina Central, esto ocasiona descontento y desconcierto por parte de los locadores quienes notan un estado de inestabilidad laboral.

En muchos casos el personal que se integra no tiene el mismo nivel de compromiso lo cual nos lleva a realizar esta investigación realizando un estudio del porque algunas personas tienen diferencias, entre si y además no se logra

empatizar con las normas de la ODPE ni con el personal que encabeza el proceso esto también conlleva a evaluar si este argumento pasa por la gestión administrativa de la oficina o por la situación coyuntural que emana de la misma actividad laboral.

Este trabajo de investigación pretende identificar cuáles son los puntos débiles dentro de las tareas de una ODPE, y presentar las mejoras adecuadas para una mejor gestión administrativa dentro de las mismas el cual se vean reflejados en los resultados óptimos, satisfacción de los propios colaboradores y sientan que están realizando una labor importante para la democracia en nuestro país del cual tengan en los tiempos establecidos y adecuada articulación Jefatura-Administración; ODPE – Oficina Central.

### **Problema general**

¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y satisfacción laboral en la oficina descentralizada de procesos electorales alto amazonas - ONPE - 2016?

### **Problemas específicos**

#### **Problema específico 1**

¿Cuál es el grado de relación existe entre la gestión administrativa y la motivación laboral en la Oficina Descentralizada de Procesos Electorales – Alto Amazonas –ONPE 2016?

#### **Problema específico 2.**

¿Cuál es el grado de relación que existe entre la gestión administrativa y el desarrollo personal en la Oficina Descentralizada de Procesos Electorales – Alto Amazonas – ONPE 2016?

### **Problema específico 3.**

¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la gestión administrativa y las condiciones favorables de trabajo en la Oficina Descentralizada de Procesos Electorales – Alto Amazonas – ONPE 2016?

#### **1.5. Justificación del estudio**

##### **Justificación práctica**

La manera de gestionar los recursos, personal y presupuestos dentro de una ODPE, es una actividad que se realiza constantemente cada vez que se inicia algún proceso electoral, ello conlleva a que se realicen contrataciones con proveedores, de equipos electrónicos, mobiliario, artículos de oficina y selección, evaluación de personal para una buena articulación y desarrollo de funciones en la Oficina Descentralizada de Procesos Electorales (ODPE).

La presente investigación se justifica toda vez que nos permita hacer un diagnóstico acerca del comportamiento de las variables Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral.

Los datos resultantes de la presente investigación nos permitirán evaluar cuál es el comportamiento entre estas variables en la ODPE, se espera que a partir de estos resultados puedan ser utilizados para mejorar la calidad de gestión dentro de las ODPE, haciendo de este modo que exista una importante integridad entre la gestión de la ONPE central sobre todo en las Gerencias de GOECOR, y la Gerencia Administrativa (GAD) el cual formaran una relación binomial convirtiéndose en una constante mejora en la distribución de recursos a las oficinas descentralizadas y a la vez estos se vean reflejados en la satisfacción de los usuarios internos y externos. Asimismo, esta investigación servirá como ayuda para resolver problemas que vayan generando a través del tiempo de vigencia de cada oficina.

### **Justificación teórica**

Esta investigación nos conlleva a adquirir diferentes teorías para conocer la importancia que tiene la actuación de ambas variables. De esta manera la teoría abordada nos servirá para dar una o varias conclusiones y así promover nuevas investigaciones.

En términos teóricos, la presente investigación tal y como está planteada se justifica porque pretende ser la primera en una ODPE.

En esta investigación se analizará cómo afectan estos cambios en la forma de trabajar de los colaboradores, el empeño y dedicación para lograr buenos resultados al final del proceso, además es necesario acotar que se debe tener en cuenta la percepción de la ciudadanía, agrupaciones políticas y actores electorales en el distrito de Alto Amazonas 2016. Igualmente, se analizarán las características, enfoques, tipos, dimensiones e indicadores, las posibilidades de inserción laboral que ésta pueda realizar bajo esta modalidad.

### **Justificación metodológica**

Se puede observar que se hace necesario elaborar herramientas e instrumentos que ayuden a fortalecer el vínculo en la gestión administrativa versus la satisfacción laboral vista desde la perspectiva de los colaboradores y cuál es el impacto que puede causar el considerar o no considerar estas variables en los procesos electorales puesto que es sabido que solo es una ejecución temporal. Por ello con la finalidad de obtener información al respecto, en esta investigación se confeccionará instrumentos para recoger la información relevante que nos permitan conocer con cierto nivel de certeza el desarrollo de estas variables y asociarlas con la eficiencia y eficacia en cualquier ODPE de cualquier proceso electoral a futuro.

Es cierto además que dichos instrumentos metodológicos serán revisados y aprobados por un juicio de expertos quienes darán el aporte necesario para apoyar la investigación para próximas evaluaciones o estudio.

## **1.6. Hipótesis**

### **Hipótesis general.**

La gestión administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la Oficina Descentralizada de Procesos Electorales Alto Amazonas - ONPE 2016.

### **Hipótesis específicas**

#### **Hipótesis específica 1:**

La gestión administrativa y la motivación tiene una relación significativa con la satisfacción laboral en la Oficina Descentralizada de Procesos Electorales – Alto Amazonas –ONPE 2016.

#### **Hipótesis específica 2:**

La gestión administrativa y el desarrollo personal tiene una relación significativa con la Satisfacción Laboral en la Oficina Descentralizada de Procesos Electorales – Alto Amazonas –ONPE 2016.

#### **Hipótesis específica 3:**

La gestión administrativa y las condiciones favorables de trabajo tiene una relación significativa con la satisfacción laboral en la Oficina Descentralizada de Procesos Electorales – Alto Amazonas –ONPE 2016.

## **1.7. Objetivos**

### **Objetivo general**

Determinar la relación entre la gestión administrativa y satisfacción laboral en la Oficina Descentralizada de Procesos Electorales Alto Amazonas - ONPE 2016.

### **Objetivos específicos**

#### **Objetivo específico 1:**

Determinar si la gestión administrativa y la motivación se relaciona con la satisfacción laboral en la Oficina Descentralizada de Procesos Electorales – Alto Amazonas –ONPE 2016.

#### **Objetivo específico 2:**

Determinar si la gestión administrativa y el desarrollo personal se relaciona con la satisfacción laboral en la Oficina Descentralizada de Procesos Electorales – Alto Amazonas –ONPE 2016.

#### **Objetivo Especifico 3:**

Determinar si la gestión administrativa y las condiciones favorables de trabajo se relaciona con la Satisfacción Laboral en la Oficina Descentralizada de Procesos Electorales – Alto Amazonas –ONPE 2016.

## **II. Método**

## 2.1. Tipo de Investigación

### Enfoque.

Según explicó Sampieri (1991), “utiliza la recolección de datos para comprobar las respectivas hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para constituir esquemas de conductas y probar teorías” (p.5). Esto con referente al estudio cuantitativo de cada tipo de investigación, el cual se utiliza los datos recolectados a través de instrumentos para conformar el análisis respectivo mediante diseños matemáticos estadísticos con la finalidad de realizar comparativos de estudios anteriores del fenómeno de estudio o también comprobar si efectivamente las hipótesis planteadas por el investigador son correctas y se ajustan al modelo de estudio.

Se describe como cuantitativa en cuanto se realizó la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas y probar hipótesis establecidas previamente; se utilizó software estadístico para establecer con mayor exactitud patrones de comportamiento en la población

### Tipo

En conformidad con lo que mencionó Sotelo (2015) quien indico lo siguiente:

Una investigación básica esta descrito en concordancia a que el objetivo de estudio sea de análisis de las variables en su misma situación y ambiente sin buscar modificarla, en este tipo de estudio se trata de establecer una realidad en correspondencia con el marco teórico para determinar que el estudio es correspondiente a un nivel correlacional (p.19).

Se denomina como básica porque el estudio nos permitió realizar una búsqueda en el mismo ambiente en cuanto a la relación entre las variables gestión administrativa y satisfacción laboral en la ODPE.



Para este análisis trata de puntualizar la naturaleza de una situación tal como se presenta en un momento dado. En esta investigación se describen y analizan las variables: Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral.

## **Nivel**

Para determinar los niveles de investigación nos explica Sabino (1986):

La investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hechos, y la particularidad fundamental es la de proponer una interpretación correcta. Para la investigación descriptiva, la parte sustancial radica en expresar algunas características principales los conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permitan declarar su estructura o comportamiento. De esta forma se pueden obtener las notas que caracterizan a la realidad estudiada (p. 51).

Se dice que es de tipo descriptivo, por lo que se describe el grado de satisfacción laboral y el grado de la gestión administrativa de la Oficina Descentralizada de Procesos Electorales. Además, nos permitió realizar la búsqueda de probables diferencias en la percepción de la gestión administrativa y de satisfacción laboral con base en las variables, nivel académico, tipo de servicio, áreas de ejecución de servicio.

En conclusión, para esta investigación describiremos que es de tipo básico, correlacional, descriptivo, transversal y cuantitativo el cual busca ampliar y profundizar el conocimiento científico que existe acerca de la realidad en gestión administrativa de una ODPE en de los procesos electorales.

## 2.2. Diseño de investigación

El diseño aplicado al presente trabajo de investigación esta descrita o denominada como No experimental - transversal o transaccional, “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables.

Hernández (2010) Sostuvo que, “se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (p. 149). Las variables no sufren cambios, no existe relación causa efecto entre ambas. Por lo que, ambas variables se medirán, y la información recolectada será tal cual sea la realidad, y transaccional o transversal porque el instrumento se aplica en un solo momento.

Se hace mención a que esta investigación es transversal porque se realizó sólo en un periodo determinado, todo esto mediante el uso de cuestionarios de preguntas las cuales fueron de elaboración propia, esto nos sirvió para conocer las percepciones y expectativas de los trabajadores de la ODPE.

Según Arias (2004), la investigación de campo “consiste en la recolección de datos e información directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variables alguna” (p. 94).

Hernández (2010) mencionó lo siguiente “describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (p.151). Se realiza la recolección de información mediante instrumentos los cuales tienen como finalidad medir cada una de las variables independientemente para finalmente obtener un resultado que nos lleve a afirmar o negar nuestra hipótesis. En el caso de estudio las variables a investigar estarían descritas por la gestión administrativa y satisfacción laboral de la ODPE-Alto Amazonas.

Para definir mejor el diseño de la presente investigación lo podemos graficar en la siguiente figura:

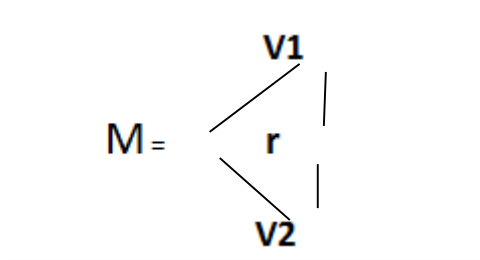


Figura 1. Esquema de diseño

Descifrando el diagrama de la figura 1 tenemos:

M: Muestra de la población

V1: Variable: Gestión administrativa

V2: Variable: Satisfacción laboral

r: Coeficiente de correlación entre variables

## 2.3. Variables, Operacionalización

### 2.3.1. Variables

Variable 1. Gestión Administrativa.

Koontz y Wehrich (2006) mencionaron que la administración es un proceso de diseñar y conservar un ambiente en donde, trabajando grupalmente, las personas efectúen eficientemente objetivos determinados. En esta definición básica deberá ampliarse de la siguiente forma: Cuando se desenvuelven como administradores las personas deben ejecutar funciones administrativas de organización, planeación, integración de personal, dirección y control. La administración se aplica a todo tipo de entidades y en todas las áreas y niveles se aplica a administradores de todos los niveles organizacionales

La intención de todos los administradores es la misma: crear un superávit para la institución, se establece también que la administración persigue la productividad, lo cual involucra eficiencia y eficacia (p.6).

Variable 2. Satisfacción laboral.

Gan y Triginé (2006), mencionaron que la satisfacción laboral con el clima laboral y la comunicación, señalan su discrepancia en cuanto a estas concepciones fundadas en algunos elementos propios de la satisfacción laboral, tales como la autoestima, el sentimiento que un empleado adquiere en su lugar de trabajo, la atribución y autoridad que recibe del mismo, el sentimiento de seguridad, el de autorrealización, la posibilidad de ayudar a otros, la circunstancia de tener parte en la formulación de objetivos; todos estos son componentes adecuados de la percepción de satisfacción laboral.

### **2.3.2. Operacionalización**

Una definición operacional está constituida por una serie de instrucciones o indicaciones para ejecutar la medición de una variable definida conceptualmente (Kerlinger, 1979). Se trata de conocer la variable para descomponerla en sus respectivas dimensiones de tal manera que sea más profundo el desarrollo de la investigación.

La importancia de una correcta Operacionalización se expresa por sí misma porque si las variables no pueden ser medidas las conclusiones a las que llegaremos podrían ser vacías, nulas, empíricas y sin ningún sentido. Estas deben ser compatibles con los objetivos de la investigación, a la vez que responden al enfoque empleado, al tipo de investigación que se realiza. Estas técnicas, en líneas generales, pueden ser cualitativas o cuantitativas.

Tabla 1.

*Operacionalización de la variable gestión administrativa*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Valores	Nivel y Rango
	Compromiso Institucional Manejo de Recursos Situación organizacional Función Laboral	1-8		Bajo 29-67
Planificación Estratégica	Visión Prospectiva Acciones pertinentes Objetivos Comunes Evaluación de Resultados	9-16	1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas Veces	Regular 68-106
Toma de decisiones	Ejercicio de Liderazgo Responsabilidad Social Satisfacción Profesional	17-23	4. Casi siempre 5. Siempre	Bueno 107-145
Resolución de conflictos	Ambiente laboral armonioso Condiciones de Trabajo Estrategia de resolución de conflictos	24-29		

*Nota:* Teoría del marco teórico (2017).

Tabla 2

*Operacionalización de la variable satisfacción laboral.*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Valores	Nivel y Rango
	Remuneración Programa de Incentivo Prestaciones y Servicios	1-9		Bajo 24-55
Desarrollo personal	Capacitación Participación de las personas	10-17	1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas Veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Regular 56-87
Condiciones favorables de trabajo	Relaciones con los empleados Higiene, seguridad y Calidad Laboral	18-24		Bueno 88-120

*Nota:* Teoría del marco teórico (2017).

## **2.4. Población**

Según Tamayo (2012) señaló acerca de la población lo siguiente:

“La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”. (p.114).

Según lo que describió Bernal Torres (2006) donde mencionó que la población es la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares sobre las que se desea hacer inferencia.

La población de estudio en la presente investigación está constituida por la cantidad de 165 locadores en la ODPE – Alto Amazonas, los cuales están integrados por Personal de Campo (Coordinadores Distritales, Coordinadores Locales, Capacitadores), Personal de planta (Jefatura, Administrativos, Operaciones, Coordinadores de Capacitación). Para poder realizar el estudio de nuestras variables se tomará la muestra de manera censal.

### **2.4.1. Criterios de selección**

#### **Criterios de Inclusión.**

Para realizar la investigación se incluyeron a todos los trabajadores desde coordinadores, área administrativa, capacitadores, operaciones, recursos humanos, que se encontraron laborando en la ODPE – Alto Amazonas.

#### **Criterios de exclusión.**

No ser trabajador y/o colaborador de la Oficina descentralizada en estudio.

## **2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **Técnica**

Con el fin de llevar a cabo la investigación, la técnica a elegirse fue la encuesta, y ésta será elaborada en escala de Likert.

Para Trespalcios, Vázquez y Bello (2005), mencionaron lo siguiente: Las encuestas son instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo. (p.96).

Quintero (2009) indicó: “Es la que consiste en formular una serie de preguntas plasmadas en un cuestionario para echar de ver la opinión del público sobre un asunto determinado y reflejado mediante fórmulas estadísticas”. Para esto se debe tener la aprobación y revisión correspondiente de expertos los cuales darán una mejor fiabilidad y validez a nuestras encuestas e instrumentos. (p. 138)

### **Instrumentos**

En conformidad con Hernández (2003), un instrumento de medición es en principio cualquier recurso de que utiliza el investigador para estar más cerca de los fenómenos y extraer de ellos información necesaria. De este modo, el instrumento resume en sí toda la labor previa de investigación: sintetiza los aportes del marco teórico al seleccionar datos que incumben a los indicadores y, por lo tanto, a las variables o conceptos utilizados.

Para la realización de esta investigación se utilizó el cuestionario.

García (2004) indicó que “El cuestionario nos permite la mejor recolección de datos que aparecen de fuentes primarias, significa que provienen de personas que poseen la información que resulta de interés” (p. 29).

Zapata (2005) lo definió como: “El conjunto de técnicas consignadas a congrega, de manera sistemática, datos sobre determinado tema o temas relativos a una población, a través de contactos indirectos o directos con los grupos de individuos o individuos que integran la población a estudiar” (p.189). Es por ello que es importante tener clara la idea de que tipos de instrumentos debemos de manejar con la finalidad que los resultados reflejen la parte real y específica de la población, considerando a la población en estudio.

El instrumento básico utilizado en la investigación por encuesta es el cuestionario, que es un documento que recoge en forma organizada los indicadores de las variables implicadas en el objetivo de la encuesta (Casas, et.al. 2003, p.528).

Para realizar esta investigación se utilizaron preguntas abiertas, enumeradas de acuerdo al perfil de los indicadores establecidos.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) indicaron que “radica en un conjunto de preguntas referente a una o más variables a medir” (p. 217).



Tabla 3

*Ficha técnica de Variable Gestión Administrativa*

---

Nombre: Encuesta para medir la percepción de la Gestión Administrativa en la ODPE.

---

Autor: Rafael Héctor Guzmán Zúñiga

Objetivo: Establecer la relación que existe entre Gestión Administrativa y Satisfacción laboral

Administración: Individual, colectivo

Población: Trabajadores de la ODPE – Alto Amazonas

Duración: Entre 15 a 20 minutos.

Estructura: La encuesta consta de 29 ítems.

Nivel de escala calificación:

1 Nunca

2 Casi nunca

3 Algunas Veces

4 Casi Siempre

5 Siempre.

Normas de aplicación: El trabajador anotará en cada ítem de acuerdo a lo que considere evaluado respecto de lo observado.

Escala: de Likert.

---

*Nota:* Teoría del marco teórico (2017).

Tabla 4

*Ficha técnica de variable Satisfacción Laboral*

---

Nombre: Encuesta para medir la percepción de la Satisfacción Laboral en la ODPE.

---

Autor: Rafael Héctor Guzmán Zúñiga

Objetivo: Determinar Satisfacción laboral de los trabajadores.

Administración: Individual, colectivo

Población: Trabajadores de la ODPE – Alto Amazonas

Duración: entre 10 a 15 minutos.

Estructura: La encuesta consta de 24 ítems.

Nivel de escala calificación:

1 Nunca

2 Casi nunca

3 Algunas Veces

4 Casi Siempre

5 Siempre.

Normas de aplicación: El trabajador marcará en cada ítem conforme a lo que considere evaluado.

Escala: De Likert permite que el usuario exprese su opinión según la intensidad que le dé a la respuesta.

---

*Nota:* Teoría del marco teórico (2017).

## **Validez y confiabilidad de los instrumentos**

### **Validez**

La validez, según señala Hernández (2003), está relacionada con el grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir.

Para realizar la validez del instrumento utilizado en esta investigación y medir el grado de la gestión administrativa se siguieron los siguientes pasos:

- Lecturas de bibliografía especializada.
- Dirección de los asesores.
- Se buscó la revisión de tres expertos.
- Aplicación de una prueba piloto entre trabajadores de otra ODPE en un número de 15 personas.

Gronlund (1976) señaló que la validez de un objeto conceptual nos interesa cuando queremos usar el desempeño de las personas con el instrumento para deducir la posesión de ciertas cualidades o rasgos psicológicas. En un ejemplo, en lugar de hablar de los puntajes que una persona obtuvo en un instrumento determinado, podemos partir de: (a) la actitud hacia la historia; (b) la satisfacción o disfrute con el aprendizaje de la historia; y (c) la valoración o significado de la historia. Todas éstas son cualidades hipotéticas llamadas construcciones, cuya coexistencia se presume que es para explicar la conducta en muchas y diversas situaciones específicas.

Según Crano y Brewer (2008) indicó que es un instrumento de medición con validez de contenido que proporciona evidencia de que cada uno de los

expuestos que forman parte del instrumento de medición mide los objetos conceptuales que pretende medir. De igual manera detalla como una medida que produce resultados y que están de acuerdo al conocimiento estándar (p. 133).

Crano y Brewer (2008) un tipo específico de validez es la importancia de contenido, la validez de contenido demuestra si el contenido de una prueba es permanente respecto al conocimiento, la habilidad o comportamiento que esta prueba está consignada a medir. (p. 133)

Para obtener la validez de dichos instrumentos se tuvo que realizar mediante la técnica de "juicio de expertos". Esta consiste, en someter a juicio de 3 o más expertos el instrumento de medición que será empleado posteriormente en la recolección de datos. Los expertos analizan el instrumento bajo tres conceptos: relevancia, pertinencia y claridad. Si el instrumento cumple con las tres condiciones, el experto estampa su firma en un certificado de validez mencionando que tiene valor importante y que hay suficiencia.

Tabla 5

*Validez del instrumento que mide la Gestión Administrativa*

<b>Expertos</b>		<b>Aplicabilidad</b>
Experto 1	Alfaro Mendives, Karen	√
Experto 2	Garay Ghilardi, Cesar	√
Experto 3	Martínez López Edwin	√

*Nota:* Certificado de validez (2017).

Tabla 6

*Validez del instrumento que mide la Satisfacción laboral*

<b>Expertos</b>		<b>Aplicabilidad</b>
Experto 1	Alfaro Mendives, Karen	√
Experto 2	Garay Ghilardi, Cesar	√
Experto 3	Martínez López Edwin	√

*Nota:* Certificado de validez (2017).

## Confiabilidad

La confiabilidad es la herramienta usada para medir la coherencia de una prueba, lo fiable, estable, consistente, predecible y fidedigna que es (Salkind, 1998).

Hernández (2003) indicó lo siguiente:

Que la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados. (p.243).

Seisdedos (2004) opina que:

Es el grado en que la prueba mide una variable o conjunto de conductas definidas por el investigador se le denomina validez de constructo y al grado de concomitancia (correlación) entre pruebas que apuntan a variables o constructos similares los denomina validez concurrente o validez criterial. (p.19)

La manera para establecer la confiabilidad de instrumentos se cumplió con una prueba piloto y los pasos que se siguieron fueron los siguientes:

- Escoger una muestra distinta, pero con particularidades similares a la muestra de estudio. (lo recomendable es que dicha muestra sea 10% al 15%).
- Acopio y tabulación de datos en hoja de cálculo Excel.
- Aplicación del instrumento.

- Asignación de la confiabilidad: En el caso de respuestas politómicas, se llevaron los datos al estadístico SPSS versión 23 para la poder determinar del Alfa de Cronbach.

La fórmula estadística del Alfa de Cronbach es la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right]$$

Dónde:

$\alpha$ : Coeficiente de Alfa de Cronbach

K: El número de ítems

$\sum Si^2$ : Sumatoria de varianzas de los ítems

St<sup>2</sup>: Varianza total de la suma de los ítems

En este caso de prueba piloto se realizó con 15 individuos (trabajadores otra ODPE) los cuales no estaban dentro del grupo muestral, la idea era que la muestra principal no sea incluida dentro de la prueba piloto a fin de no contaminar o inducir al resto del grupo; para el resultado de las respuestas politómicas, se ingresaron los datos al sistema estadístico SPSS el cual determino el Alfa de Cronbach, a fin de tener la certeza que el instrumento a medir sea lo más aceptable posible de acuerdo a los rangos estadísticos de aprobación.

Tabla 7

*Niveles de Confiabilidad*

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

*Nota.* George y Mallery (2003) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach (p. 231).

Luego de la ejecución del estadístico los resultados arrojaron lo siguiente:

Tabla 8

*Estadística de fiabilidad de Gestión Administrativa*

Alfa de CronBach	N° de ítems
0.783	29

*Nota.* Confiabilidad de variables.

El valor conseguido es de 0.783 muestra según la tabla 8, denota una fuerte confiabilidad.

Tabla 9

*Estadística de fiabilidad de Satisfacción Laboral*

Alfa de CronBach	N° de ítems
0.769	24

*Nota.* Confiabilidad de variables.

El valor conseguido es de 0.769 muestra según la tabla 9, denota una fuerte confiabilidad.

En ambos casos se denota que hay una fuerte confiabilidad de los instrumentos, los cuales se podrán evaluar con mayor certeza la muestra a aplicar.

## 2.6. Métodos de análisis de datos

Consistió principalmente en acopiar la información en las diferentes categorías y de las diferentes preguntas según los instrumentos utilizados. Para ello se realizó la estadística en diferentes aspectos, utilizando las herramientas tecnológicas como el programa estadístico (SPSS V.23 para Microsoft Windows). Este Software contribuyo para preparar y presentar los respectivos porcentajes en tablas y gráficos con el fin de mostrar la respectiva distribución de datos, el establecimiento dentro de la escala de medición referente al proceso de contrastación de las respectivas hipótesis.

La interpretación de los resultados obtenidos se realizó aplicando la siguiente formula:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Dónde:

$\rho$ : Coeficiente de correlación.

D: diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de x-y.

N: Número de parejas de datos



Para interpretar los resultados de la prueba no paramétrica se utilizó la siguiente tabla:

Tabla 10

*Valores de la correlación Rho de Spearman*

Puntuación	Denominación del grado
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta (a mayor X menor Y)
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.26 a -0.50	Correlación negativa media
-0.11 a -0.25	Correlación negativa débil
-0.01 a -0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+0.01 a +0.10	Correlación positiva muy débil
+0.11 a +0.25	Correlación positiva débil
+0.26 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta (A mayor X mayor Y)

*Nota.* Tomado de Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 305). *Metodología de la investigación científica*

Según Hevia (2001), indicó “Esta etapa se presenta al final de la utilización del instrumento y culminada la recolección de los datos. Se derivará a aplicar el análisis de la información procesada para responder a los cuestionamientos de la investigación” (p. 46).

Según Yuni (2006), expuso acerca de poner a experimento el valor de relación y veracidad de las hipótesis con relación a la demostración experimental que se desea conseguir. Para la realización de la presente investigación se tendrá en consideración al estadístico de coeficiente de correlación Rho de Spearman, a razón que una y otra variable de estudio tienen el mismo nivel de medición ordinal.

Para Yuni el análisis de datos considera como va a ser tratada la información recolectada en sus diferentes etapas, empleando la estadística como una herramienta. La contrastación de las hipótesis se debe formular considerando los siguientes criterios: (a) Enunciación de las hipótesis nulas o plantea-

das y las hipótesis alternas o de investigación, (b) Establecer el nivel de significancia, o error que el observador -investigador, (c) Elección del estadístico de ensayo, (d) Evaluación del p-valor y (e) Toma de decisión, en función a los resultados obtenidos, para comprobar si se rechaza la hipótesis nula. Para seleccionar la estadística de prueba se debe considerar los siguientes aspectos: (a) El objetivo de la investigación, (b) El diseño de la investigación, (c) La variable de la investigación y por ultimo (d) La escala de medición.

Hernández, Fernández y Baptista (2010) indicaron que el estadístico del coeficiente de correlación de rho de Spearman es una manera de calcular la respectiva correlación para variables en un grado de medición ordinal (para ambas variables), de esta manera los sujetos, cosas u objetos de la muestra puedan establecerse por rangos o niveles. Los análisis se cumplirán con un nivel significativo estadística de  $p < .05$  y con la finalidad de evaluar la descripción de las variables, de acuerdo a los objetivos planteados. Lo cual referencia que existe un 95 por ciento de seguridad de certeza en los resultados.

## **2.7. Aspectos éticos**

Para esta Investigación se recogieron los datos del grupo de análisis, los cuales fueron procesados en forma adecuada y sin adulteraciones, contándose con el apoyo voluntario de los colaboradores, manteniéndose la respectiva reserva de identidad de los participantes, no habiéndose influenciado a los sujetos encuestados y manteniendo el respeto correspondiente y consideración. Así mismo no se hicieron adulteraciones ni manipulación de los resultados. El presente trabajo de investigación no contiene material escrito por alguna otra persona, salvo aquellos los cuales están referenciados en el texto.

### **III. Resultados**

### 3.1. Presentación de resultados descriptivos

#### Gestión Administrativa

Tabla 11

*Distribución por niveles de Gestión Administrativa*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bajo	7	4.24%
	Regular	150	90.91%
	Bueno	8	4.85%
	Total	165	100.00%

*Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores de la ODPE Alto Amazonas, 2016.*

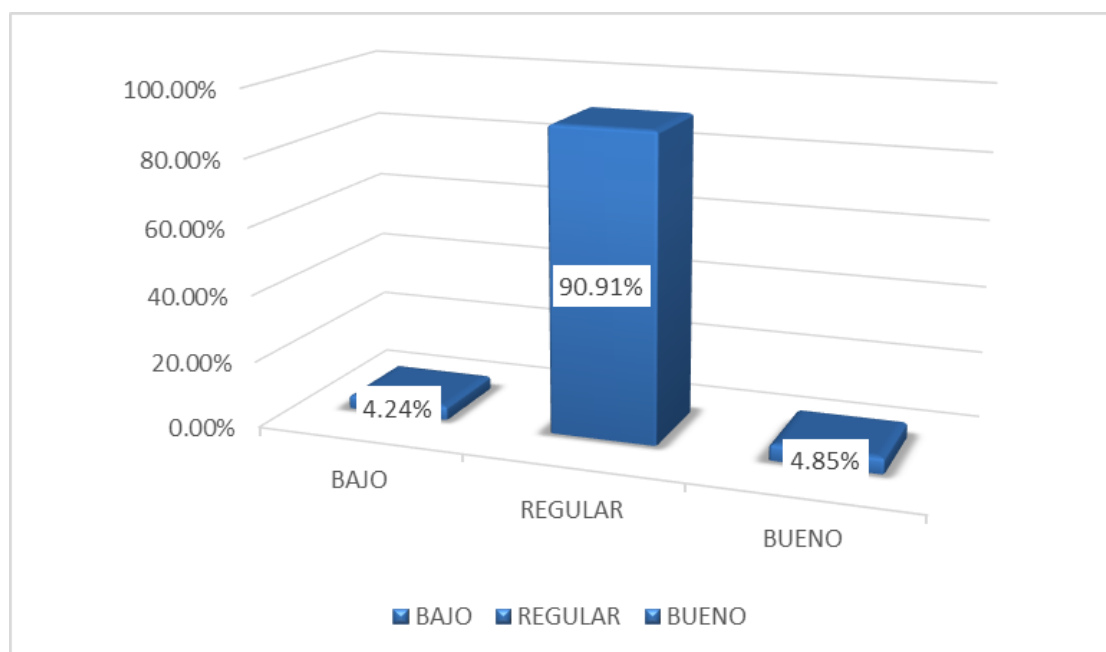


Figura 2. Esquema de frecuencia de gestión administrativa

Como podemos observar en la tabla 11, figura 2; según la percepción de los trabajadores de la ODPE Alto Amazonas, el 4.24% señalan que la gestión administrativa se ubica en el nivel bajo, el 90.91 % manifiestan que es regular y el 4.85% se ubican en el nivel bueno.

## Satisfacción laboral

Tabla 12

*Distribución por niveles de satisfacción laboral*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bajo	7	4.24%
	Regular	141	85.45%
	Bueno	17	10.30%
	Total	165	100.00%

*Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores de la ODPE Alto Amazonas, 2016.*

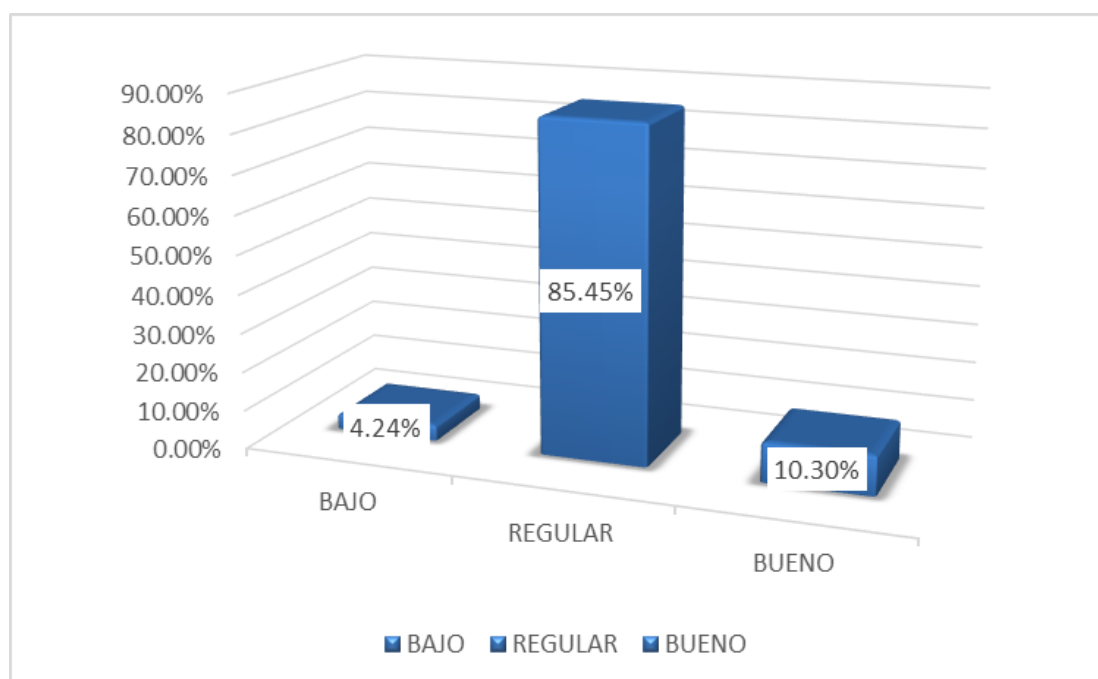


Figura 3. Esquema de frecuencia de Satisfacción Laboral.

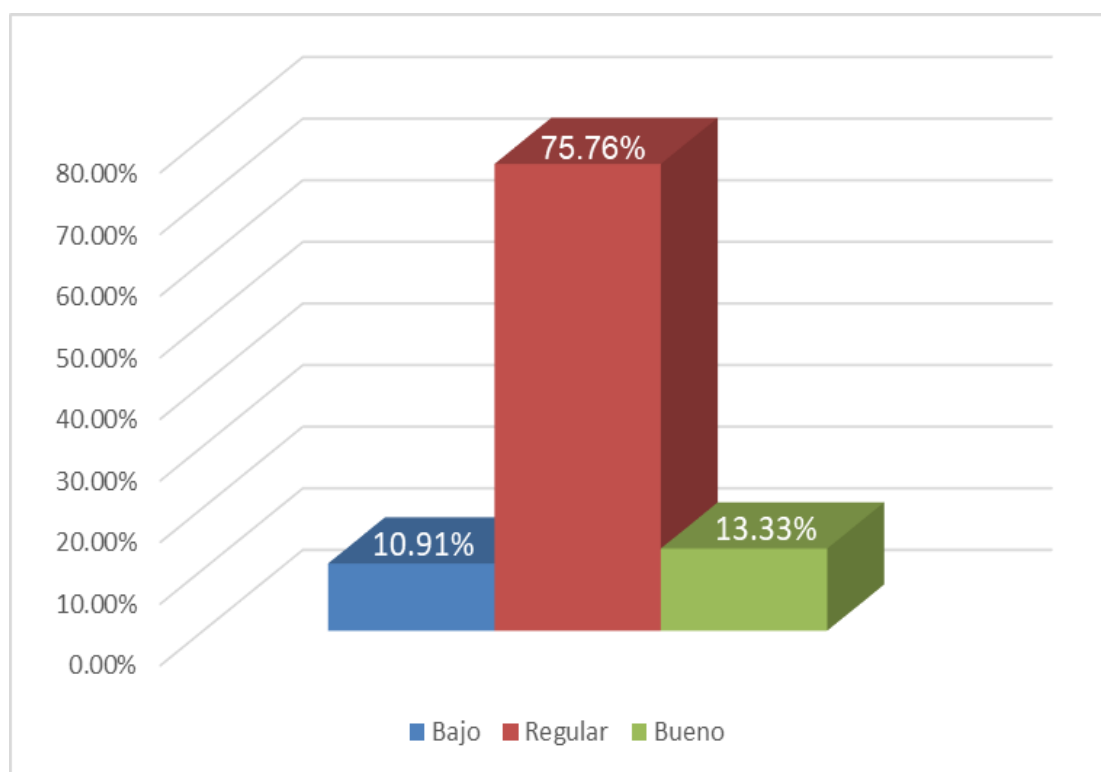
Como podemos observar en la tabla 12 y figura 3; según la percepción de los trabajadores de la ODPE Alto Amazonas, el 4.24% señalan que la satisfacción laboral se ubica en el nivel bajo, el 85.45% se ubican en el nivel regular y el 10.30% manifiestan un nivel bueno.

Tabla 13

*Distribución por niveles de motivación*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bajo	18	10.91%
	Regular	125	75.76%
	Bueno	22	13.33%
	Total	165	100.00%

*Nota:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la ODPE Alto Amazonas, 2016.



*Figura 4.* Diagrama de frecuencia de la Motivación

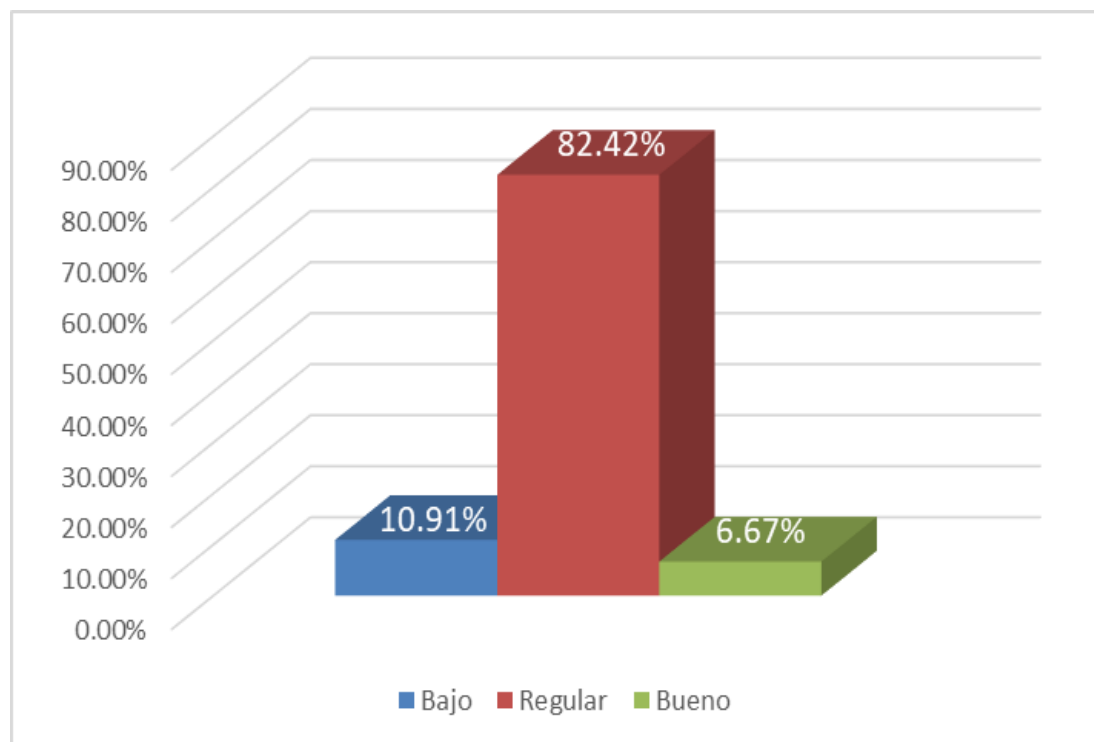
Como se observa en la tabla 13 y figura 4; según la percepción de los trabajadores de la ODPE Alto Amazonas, el 10.91% señalan que la motivación se ubica en el nivel bajo, el 75.76% se ubican en el nivel Regular y el 13.33% manifiestan un nivel bueno.

Tabla 14

*Distribución por niveles de desarrollo personal*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bajo	18	10.91%
	Regular	136	82.42%
	Bueno	11	6.67%
	Total	165	100.00%

*Nota:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la ODPE Alto Amazonas - 2016.



*Figura 5.* Diagrama de frecuencia del Desarrollo Personal

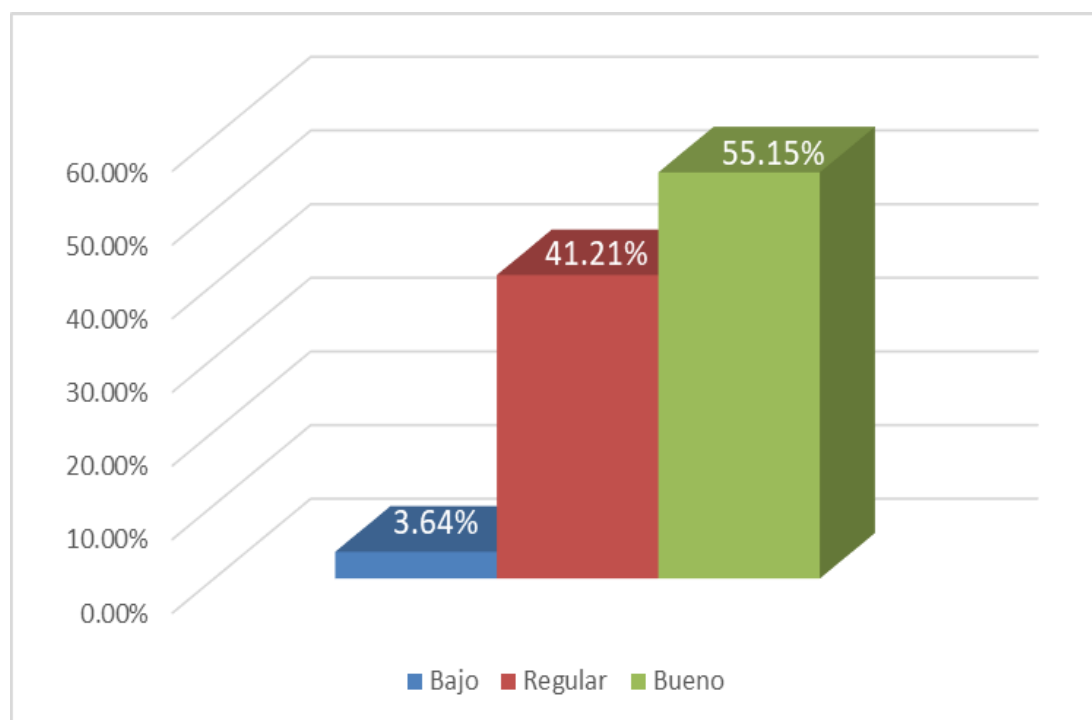
Como se observa en la tabla 14, figura 5; según la apreciación de los trabajadores de la ODPE Alto Amazonas, el 10.91% señalan que la motivación se ubica en el nivel bajo, el 81.52% se ubican en el nivel Regular y el 7.61% manifiestan un nivel bueno.

Tabla 15

*Distribución por niveles de condiciones favorables de trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bajo	6	3.64%
	Regular	68	41.21%
	Bueno	91	55.15%
	Total	165	100%

*Nota:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la ODPE Alto Amazonas- 2016.



*Figura 6.* Diagrama de frecuencia de las condiciones favorables de trabajo

Como se observa en la tabla 15, figura 6; según la apreciación de los trabajadores de la ODPE Alto Amazonas, el 3.64% señalan que la motivación se ubica en el nivel bajo, el 41.21% se ubican en el nivel Regular y el 55.15% manifiestan un nivel bueno.



### 3.2. Análisis inferencial

#### Hipótesis general.

Ho No existe relación positiva entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral.

Ha Existe relación positiva entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral

Tabla 16

*Relación entre gestión administrativa y satisfacción laboral*

			Gestión administrativa	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1.000	,285**
		Sig. (bilateral)		.000
	Satisfacción laboral	N	165	165
		Coefficiente de correlación	,285**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	165	165

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 16 se puede evaluar que la gestión administrativa está relacionado directamente con la satisfacción laboral en la ODPE alto amazonas 2016, según el coeficiente de correlación de Spearman obtenido ( $r = ,285$ ), que indica una moderada relación entre las variables; también se obtuvo un p-valor menor que el valor de significancia ( $p = ,000 < 0,01$ ), por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de trabajo: Entonces podemos indicar que existe relación directa y positiva media entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en la ODPE Alto amazonas 2016.

### Hipótesis específica 1

Ho No existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la motivación en la ODPE Alto Amazonas 2016.

Ha Existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la motivación en la ODPE Alto Amazonas 2016.

Tabla 17

#### *Relación entre gestión administrativa y la motivación*

			Gestión administrativa	Motivación
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1.000	,280**
		Sig. (bilateral)		.000
	Motivación	N	165	165
		Coefficiente de correlación	,280**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	165	165

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 17 se puede apreciar que, la gestión administrativa está relacionado directamente con la motivación, según el coeficiente de correlación de Spearman obtenido ( $r = ,280$ ), que indica una moderada relación entre las variables; asimismo, se logró un p-valor menor que el valor de significancia ( $p = ,000 < 0,01$ ), por lo tanto, se puede indicar que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de trabajo. La Gestión Administrativa y la Motivación tiene una relación media con la Satisfacción laboral en la Oficina Descentralizada de Procesos Electorales – Alto Amazonas –ONPE 2016.

## Hipótesis específica 2

Ho No existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y el desarrollo personal en la ODPE – Alto Amazonas –ONPE 2016

Ha Existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y el desarrollo personal en la ODPE – Alto Amazonas –ONPE 2016

Tabla 18

*Relación entre gestión administrativa y el desarrollo personal*

		Gestión administrativa	Desarrollo personal
Rho de Spearman	Gestión administrativa	1.000	,223**
			.004
		165	165
	Desarrollo personal	,223**	1.000
		.004	
		165	165

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 18 se puede apreciar que, la gestión administrativa está relacionado directamente con el desarrollo personal, según el coeficiente de correlación de Spearman obtenido  $r = ,223$ , que nos indica una moderada relación entre las variables; asimismo, se obtuvo un p-valor menor que el valor de significancia ( $p = ,000 < 0,01$ ), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de trabajo.

### Hipótesis específica 3

Ho No existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y las Condiciones Favorables de trabajo en la ODPE – Alto Amazonas –ONPE 2016

Ha Existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y las Condiciones Favorables de trabajo en la ODPE – Alto Amazonas –ONPE 2016

Tabla 19

*Relación entre gestión administrativa y las condiciones favorables de trabajo.*

			Gestión adm- nistrativa	Condiciones favora- bles de trabajo
Rho de Spearman	<i>Gestion administrativa</i>	<i>Coefficiente de correlación</i>	1.000	,165*
		<i>Sig. (bilateral)</i>		.034
		<i>N</i>	165	165
	<i>Condiciones favora- bles de trabajo</i>	<i>Coefficiente de correlación</i>	,165*	1.000
		<i>Sig. (bilateral)</i>	.034	
		<i>N</i>	165	165

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 19 se puede apreciar que, la gestión administrativa está relacionado directamente con las condiciones favorables de trabajo, según el coeficiente de correlación de Spearman obtenido ( $r = ,165$ ), que indica una débil relación entre las variables; asimismo, se obtuvo un p-valor menor que el valor de significancia ( $p=,000 < 0,01$ ), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de trabajo.

## **IV. Discusión**

En la hipótesis general planteada el presente trabajo de investigación titulado: Gestión Administrativa y Satisfacción laboral en la ODPE-Alto amazonas 2016, los resultados del proceso de medición guardan una relación según el procesamiento de información elaborado mediante los instrumentos utilizados se puede observar que existe relación directa y de significancia entre ambas variables es decir la gestión administrativa y satisfacción laboral en la ODPE-Alto amazonas 2016, teniendo en cuenta el coeficiente de correlación rho de Spearman obtenido ( $r=,285$ ) y el p-valor= $,000$  ( $p<.01$ ), decidiendo rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de trabajo planteada, estableciéndose de esa manera la existencia de relación directa y significativa entre la gestión administrativa y satisfacción laboral en la ODPE-Alto amazonas 2016. De la Cruz (2012) en su investigación denominada, Compensación económicas y no económicas y sus influencias en la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital La esperanza en el año 2012, en donde concluye que la apreciación valorativa que tiene el trabajador al respecto a la infraestructura donde desenvuelve su labor cotidiana es que esta constituye elemento facilitador del mismo. Como podemos apreciar en esta contrastación de hipótesis entre la gestión administrativa y satisfacción laboral en la ODPE alto amazonas existe una relación, aunque de mediana consideración se puede indicar que esto guarda una relación de liderazgo y motivación entre los trabajadores. Esto se podría comparar con la investigación realizada por Finol de Franco, Marcano y Pirela (2004) quienes efectuaron una investigación acerca de la evaluación de la gestión administrativa de los directores educativos en instituciones de educación básica, en donde sostuvieron que la calidad educativa depende en gran medida de la gestión de los gerentes o directores educativos. Identifican a los directores y subdirectores, quienes deben considerar como básicas las tareas de organización, planificación, dirección, control, supervisión y evaluación, siendo integradores de su gestión administrativa. El análisis de campo enmarcado en un diseño no experimental, descriptivo y transversal trabajó con una población de 15 gerentes educativos y 112 docentes de 7 escuelas del municipio de Maracaibo, Venezuela. Los resultados arrojaron que, en cuanto a la función de planificación, en el indicador diagnóstico, el 80% de los directores

afirmaron que siempre se elaboraba en forma conjunta, en tanto que el 45% de 8 los docentes indicaron que se realizaba de esta manera, pero solo algunas veces. En cuanto a la organización, en el indicador horario escolar, el 90% de los directores respondieron que siempre se realiza en función de las necesidades de los alumnos y docentes, en tanto que el 95% de esos últimos indicaron que siempre se confeccionaba solo en función de los alumnos. En relación al tipo de dirección, en el indicador liderazgo, el 65% de los docentes afirmaron que los directivos mostraban características propias de una forma autócrata, sin comunicación y con toma de decisiones centradas en la dirección u otra persona encargada. Contrario a esto, el 90% de los directivos afirmaron que su estilo era participativo y democrático, siendo indiscutible la diferencia de discernimiento en ambos grupos, y creando un ambiente en el que aumentan las posibilidades de insatisfacción laboral.

En la hipótesis específica 1, el coeficiente de correlación Rho Spearman de (0.280) el cual indica que existe relación positiva entre las variables por lo tanto si alguna de variables aumenta lo mismo la otra tiende a incrementarse. Significa que existe relación positiva entre la relación de la gestión administrativa y la motivación de los trabajadores de la ODPE-Alto Amazonas 2016. También hay una semejanza con la de Cabrera (2013) quien analizó en su tesis para titulación denominado “Proceso de gestión administrativa que mejore la motivación y productividad del talento humano en la empresa Nestlé de la ciudad de Quevedo”, a las siguientes variables, disposición del área de Recursos Humanos, donde el 78 % de la población encuestada, manifestaron que la empresa no cuenta con el área de recursos humanos; mientras el 22 % dice que sí existe un departamento de recursos humanos, de la misma manera, un 56 % del personal considera importante conocer las políticas de la empresa, mientras que en un 44 % piensan que es de poco interés, en relación a las funciones a desempeñar un 44 % el reclutamiento del personal se ha visto enfocado más en la función de vendedores, en un 22 % a bodegueros y en una igualdad del 11 % en las demás funciones en cuanto a capacitación del personal un 78 % de encuestados consideran buena la capacitación que recibieron al momento

de ingresar y en un 22 % manifestaron que es excelente, en cuanto a lo referente al cumplimiento de las expectativas de la empresa indicaron que un 52 % los clientes manifiestan que muy poco la empresa no cumple con las expectativas, mientras existen cliente que dicen que no cumple nada en un 20%. Por lo que concluye que dentro de los principales problemas con los que cuenta la organización con respecto a los recursos humanos es que no existen métodos concretos para el desarrollo de los empleados. Así mismo No existen otro tipo de reconocimiento más allá de los económicos, que motive al personal, logrando garantizar un crecimiento profesional y personal.

Tito (2012) quien concluyó que las aptitudes son colaterales para el sector y los perfiles para cada tipo de estos enfoques. De la misma forma se propone una metodología de implantación del modelo en las oficinas del mismo orden. En esa disposición de ideas, las recomendaciones pasan porque se instituya un proceso de formación y capacitación permanente de los cuadros operativos y jefaturales.

La hipótesis específica 2, el grado de correlación según Rho Spearman de (0.223) siendo el nivel de significativa bilateral  $p=0.000<0.01$  (medianamente significativo), es decir existe relación positiva entre la gestión administrativa y el desarrollo personal como trabajadores de la ODPE – Alto amazonas 2016. El cual se asemeja mucho con la conclusión de Aybar (2015) mencionó que los resultados confirman que solo el 26% de empresas minero metalúrgicas aplican la gestión del capital humano. La mayoría de ellas tienen mejores estándares de productividad y procuran un avance y productividad sostenible; lo contrario es el 74% que no aplica el modelo.

En la hipótesis específica 3, el resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de (0.165) se encuentra en un nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.01$  (débil significancia), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada; en conclusión, podemos indicar que existe relación positiva débil entre la gestión administrativa y las condiciones favorable de trabajo



de la ODPE-Alto Amazonas, 2016. Maita y colaboradores (2011) ligan los factores externos a la tarea, la satisfacción o insatisfacción laboral, y lo resume en cinco componentes los cuales son: el salario, las condiciones de trabajo, los beneficios monetarios o compensaciones más allá del salario, la supervisión y la institución.

Rodríguez, Núñez y Cáceres (2010) señalan al reconocimiento, las recompensas, las condiciones de trabajo, la supervisión, las relaciones con los compañeros de trabajo y las políticas de la empresa como parámetros de medición de la satisfacción laboral, todos estos parámetros externos al trabajador.

## **V. Conclusiones**

- Primera:** La gestión administrativa se relaciona directa ( $r = ,285$ ) y significativamente ( $p\text{-valor}=,000 < 0.01$ ) con la satisfacción laboral en la ODPE-Alto Amazonas 2016. Se comprobó la hipótesis propuesta y la relación arrojó un nivel moderado.
- Segunda:** La gestión administrativa se relaciona directa ( $r = ,280$ ) y significativamente ( $p\text{-valor}=,000 < 0.01$ ) con la motivación en la Oficina Descentralizada de Procesos Electorales – Alto Amazonas – ONPE 2016. Se pudo comprobar la hipótesis propuesta y la relación implicó con un nivel moderado.
- Tercera:** La gestión administrativa se relaciona directa ( $r = ,223$ ) y significativamente ( $p\text{-valor}=,000 < 0.01$ ) con el desarrollo personal de los trabajadores de la ODPE-Alto Amazonas 2016. Se pudo comprobar la hipótesis formulada y la relación implicó un nivel moderado.
- Cuarta:** La gestión administrativa se relaciona directa ( $r = ,165$ ) y significativamente ( $p\text{-valor}=,000 < 0.01$ ) con la condición favorable de trabajo. Se comprobó la hipótesis formulada y esta relación resultó con un nivel débil.

## **VI. Recomendaciones**

**Primera:** Debido a que ha quedado comprobada la existencia de una relación directa entre la gestión administrativa y satisfacción laboral; se debería en primer lugar implementar espacios para el dialogo entre la jefatura y administración de tal forma que tenga como finalidad el de plantear mejoras de condiciones de trabajo y tratar de dar las soluciones correspondientes a las distintas dificultades que se vayan presentando en la ODPE, además se sugiere la implementación de talleres / cursos más puntualizados los que deberán estar dirigidos a fortalecer las relaciones y conocimiento de las actividades de cada colaborador dentro del tiempo que permanecerá en actividad del proceso electoral, lo que involucraría según la demostración del estudio, la mejor eficiencia en la gestión administrativa, el cual según la percepción es del 90.91% de los trabajadores se encuentra actualmente en un nivel regular, y un 85.45% denota una percepción en nivel regular en la satisfacción laboral, de esta misma manera se recomienda implementar ciertos mecanismos a fin de reconocer y estimular las labores de los colaboradores y brindarles más capacitaciones acerca resolución de conflictos, organización electoral, a medida de ir mejorando la eficiencia en los resultados finales en los procesos electorales.

**Segunda:** Coexiste la evidencia de una relación directa entre la gestión administrativa y la motivación en la ODPE-Alto Amazonas- 2016, se recomienda a las jefaturas mejorar la influencia que transmiten al personal de su equipo de trabajo respecto al compromiso moral y responsabilidad de sus actos, con esto se obtendría una mayor conciencia de cada uno a fin de elevar los niveles de confianza dentro de los procesos electorales, si bien es cierto las condiciones económicas influyen en el rendimiento también, se debe concientizar a los colaboradores acerca de la magnitud del proceso y la importancia de su trabajo en cada una de las elecciones ya

sean presidenciales o regionales municipales. Una base importante es el ambiente en donde laboran, ya sea el físico como el contacto con otros colaboradores, alentarlos a que exista una competencia sana en cuanto al desempeño de cada uno, a esto es importante que la jefatura realice un seguimiento de las actividades de tal forma que se puedan corregir las deficiencias en el momento oportuno.

**Tercera:** Teniendo en cuenta la existencia de una relación directa entre el desarrollo personal y la gestión administrativa de la ODPE-Alto Amazonas, se exhorta a los jefes y administrativos mejorar continuamente los procesos y/o tratar de buscar medios y/o estrategias que estimulen y motiven a sus colaboradores en el aspecto laboral de tal manera que cada persona sienta que las labores que está realizando es importante, que de cada proceso electoral saquen un nuevo conocimiento una nueva capacitación, una nueva manera de trabajar a razón que con ello se conseguirá que los miembros de la ODPE se involucren más con las labores que realizan y que ellos mismos acepten los desafíos y/o retos para alcanzar las metas deseadas. Esto hará que la gestión se vea fortalecida.

**Cuarta:** Considerando que existe una relación directa entre las condiciones favorables de trabajo y la gestión administrativa de la ODPE-Alto Amazonas, se recomienda a los jefes y administrativos brindar mejor estimulación entre sus colaboradores respecto al ambiente donde trabajan y los retos que deben de proponerse cada uno de los trabajadores con la finalidad de mejorar el ambiente en donde desarrollan sus actividades a fin de que no se vean afectados los demás colaboradores a esto hay que considerar en algunos casos la empatía que pudiera emanar del grupo humano hacia el resto del grupo que labora en las mismas condiciones para tomar el compromiso del mejoramiento de la gestión administrativa.

## **VII. Referencias bibliográficas**

- Alles, M. (2010). *Desarrollo de Talento Humano. Basado en competencia*. México: Granica S.A
- Atalaya, M. (1999). *Satisfacción laboral y productividad*. *Revista de psicología*, III, 5, 46-6.
- Calero, J. (2016). *Gestión administrativa y calidad de los servicios en la municipalidad provincial de Huaral en el año 2015*. (Tesis de maestría). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Perú.
- Cabrera, M. (2013). *Proceso de gestión administrativa que mejore la motivación y productividad del Talento Humano en la Empresa Nestle de la ciudad de Quevedo*. Recuperado de: <http://dspace.unian-des.edu.ec/handle/123456789/2727>
- Constitución Política* (1993), Art. 188° Ley N° 27783, Art. 40° Recuperado el 20 de abril de 2016 de [www.pcm.gob.pe/wp-content/.../Constitucion-Politica-del-Peru-1993.pdf](http://www.pcm.gob.pe/wp-content/.../Constitucion-Politica-del-Peru-1993.pdf)
- Espinoza D. (2013), *El control interno en la gestión administrativa de la subgerencia de tesorería de la municipalidad de Chorrillos*.
- Tesis para optar el título profesional de contador público. Facultad de ciencias contables, económicas y financieras escuela profesional de contabilidad y finanzas – Lima Perú.
- EUMED.NET (2010). *Satisfacción laboral una aproximación teórica*, Recuperado de: <http://bit.ly/2vBPA2i>
- Koontz,H. y Weihrich,H. (1998). *Administración: Una perspectiva global*. (11ava.Ed.). México: Mc Graw-Hill.



- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5ta ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Jurado Nacional de Elecciones (2017). *Administrativa-Electoral*, Recuperado de: <http://bit.ly/2xl3Olo>
- Kerlinger, F. N. (2002). *Investigación del Comportamiento* (3ra ed.). México: McGraw-Hill.
- Klimosky, G. (1994). *Las desventuras del conocimiento científico. Una introducción a la epistemología*, Buenos Aires, A-Z editora, pág.133
- Ledf (2016). *Etapas del Proceso Electoral*. Recuperado de: <http://bit.ly/2c8UUhN>
- Ley 26859 Ley Orgánica de Elecciones. Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, 01, Octubre 1997.
- Méndez, C. (2009). *Metodología*. Mc Graw – Hill, Bogotá: Colombia
- Mejía J., (2009). *Calidad de gestión administrativa del presidente de campo local y nivel de satisfacción laboral de los pastores adventistas de el Salvador*. (Tesis de maestría). Universidad de Montemorelos. México
- ONPE. (2011). *Reporte de procesos y consultas/3. Elecciones Regionales y Municipales 2010 y Referéndum nacional para la aprobación o desaprobación del «Proyecto de Ley de devolución de dinero del FONAVI a los trabajadores que contribuyeron al mismo*. Recuperado de: <http://bit.ly/2bS9yf6>
- Onpe, (2013). *Consulta Popular de Revocatoria del Mandato de Autoridades Municipales de marzo 2013*, Recuperado de: <http://bit.ly/2xB813z>

ONPE (2014) *La Administración electoral en el Perú*. Funciones, competencias y organismos electorales. Recuperado de <http://repositorio.onpe.gob.pe/handle/ONPE/19>

ONPE (2016). *Nosotros / ¿qué hacemos?* Recuperado de: <https://www.web.onpe.gob.pe/nosotros/que-hacemos/>

Pública más eficiente. *Gestión por Resultados y Control Social*, Buenos Aires, Argentina.

Red de conocimientos electorales (2017). *Administración Electoral*, Recuperado de: <http://bit.ly/2wcMAGH>

Red de conocimientos electorales - AceProject (2017). *Estructura de la Administración Electoral e instrumentación de la logística electoral*, Recuperado de: <http://bit.ly/2w6eV32>

Rodríguez Abel. (2011). Origen, evolución y precursores de la gestión administrativa. Recuperado de: <https://es.slideshare.net/abelrodriila/origen-evolucion-y-precursores-de-la-gestion-administrativa>

Rodríguez, H. y Repetto, F. (2006). *Herramientas para una Administración México*: Cengage Learning.

Rodríguez Valencia, J. (2006). *Dirección moderna de organizaciones*. México: Cengage Learning.

Rodríguez Valencia, J. (2002a). *Administración de pequeñas y medianas empresas*. México: Cengage Learning.

Salkind, N. J. (1998). *Métodos de investigación*. México: Prentice Hall.

- Sotelo, C. (2015). *Metodología de investigación para educación superior*. Lima, Perú: Juan Gutemberg Editores e Impresores.
- Tamayo, L. (2010). *Metodología de la investigación científica*. Buenos Aires Argentina: Limusa.
- The McGraw-Hill. (2008). *Administración. Una perspectiva global y empresarial*. Decimotercera edición México, D.F. (p. 4,33,48)
- Tola, I. (2015). *Influencia de la gestión administrativa en los servicios de salud de los hospitales iii de essalud de la región puno -2012*.
- Tesis para optar el grado académico de magíster en administración. Universidad andina "Néstor Cáceres Velásquez. Puno – Perú.
- Uribe, J. (2016) *Psicología del trabajo: Un entorno de factores psicosociales saludables para la productividad*. Editorial El Manual moderno S.A. de C.V
- Vandam, G. (2007). *Liderazgo en acción*. Buenos Aires: Kier.: México: Cengage Learning
- Villanueva, L. (2006). *Motivación y creatividad para la bibliotecología de hoy*. Buenos Aires: Alfagrama.

## **VIII. Anexos**

## Anexo 1.

Artículo Científico.

### **Gestión administrativa y la satisfacción laboral de la oficina descentralizada de procesos electorales – alto amazonas – ONPE 2016**

Rafael Héctor Guzmán Zuñiga

[rguzmanz@hotmail.com](mailto:rguzmanz@hotmail.com)

Resumen.

La presente investigación tiene como propósito determinar la relación que existe entre la “Gestión administrativa y la satisfacción laboral de la Oficina Descentralizada de Procesos Electorales alto amazonas – ONPE 2016”.

El tipo de investigación según su finalidad fue básico con un diseño descriptivo - correlacional, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental. La población objetivo es de 165 colaboradores. La técnica utilizada para recoger información fue la encuesta y los instrumentos necesarios para la recolección de datos fueron cuestionarios del tipo Likert los cuales fueron previamente validados a través de juicios de expertos determinándose la confiabilidad a través de la fórmula estadística denominada Alfa de Cronbach arrojando un resultado de (0.783 y 0.769), para la variable 1 y 2 respectivamente por lo cual pudo obtener la información para las variables gestión administrativa y satisfacción laboral

Para llegar a la conclusión general fue necesario el uso del estadístico: coeficiente de correlación Rho Spearman (0,285) el cual nos indica que si existe relación positiva media entre ambas variables rechazándose la hipótesis nula y aceptándose la hipótesis general planteada; se concluye además que: Se debe realizar los esfuerzos necesarios para la mejora de la gestión administrativa y la mejor relación con los colaboradores dentro de la ODPE en estudio, así mismo se debería replicar en otras similares las cuales se encuentran distribuidas en todo el país. Palabras claves: Gestión Administrativa, Satisfacción laboral, Oficina Descentralizada de Procesos Electorales.

## Abstract

The purpose of the present research is to determine the relationship between "Administrative management and work satisfaction of the Oficina Descentralizada de Procesos Electorales - ONPE 2016".

The type of research according to its purpose was basic with a descriptive - correlational, quantitative approach; of non-experimental design. The target population is 165 collaborators, the sample was non-random. The technique used to collect information was the survey and the necessary instruments for the collection of data were Likert type questionnaires which were previously validated through expert judgments determining the reliability through the statistical formula denominated Alpha of CronBach yielding a result of (0.783 and 0.769), for variable 1 and 2 respectively, for which it was able to obtain the information for the variables Administrative management and work satisfaction.

To arrive at the general conclusion, it was necessary to use the statistic: Rho Spearman correlation coefficient (0,285) which indicates that if there is an average positive relationship between both variables, the null hypothesis is rejected and the general hypothesis is accepted; it is also concluded that: Efforts should be made to improve the administrative management and the best relationship with the collaborators within the ODPE under study, and it should be replicated in similar ones which are distributed throughout the country.

Key words: Administrative Management, Work Satisfaction, Decentralized Office of Electoral Processes.

## Introducción

En toda organización se debe llevar a cabo una buena gestión, esto pasa principalmente por las áreas directivas, quienes deben de tomar las decisiones correctas para que la entidad logre los objetivos trazados. Es así bajo este contexto que la ODPE alto amazonas no se encuentra aislado de tal responsabilidad puesto

que está encargada de llevar a cabo el proceso electoral de 11 distritos y 16 centros poblados. Un jefe y un administrativo tienen encargado de administrar el patrimonio de la institución, así como la distribución de personal a las diferentes zonas en donde corresponda. Las Oficinas Descentralizadas de Procesos Electorales informan a la Jefatura de la Oficina Nacional de Procesos Electorales o a quien ésta designe; ejecutan las acciones necesarias para el desarrollo de los procesos electorales, consultas populares y cómputo de votos en su circunscripción, y administran los centros de cómputo que para dicho efecto se instalen, de acuerdo con las directivas de la Oficina Nacional de Procesos Electorales y la normatividad electoral vigente. (Ley Orgánica de Elecciones, Cap. 5 Art. 50). El tema de gestión administrativa no es nuevo ya que siempre se presenta en cualquier entidad donde existan trabajadores asalariados y sean parte de una entidad, así mismo la satisfacción laboral conlleva a un mejor estado emocional de la persona y se ve mayor empatía entre sus miembros, no habiendo este elemento de actitud, entonces la relación interpersonal se deteriora. La importancia de este estudio se basa en el análisis del comportamiento de los trabajadores de la ODPE y la relación con la gestión administrativa de la jefatura y administración, de los resultados que se obtengan se pueden replicar más adelante para otras oficinas similares, ya que este fenómeno pasa en todas las ODPE, en algunos casos con mayor intensidad y en otros no tanto. El saber manejar los conflictos es un rol fundamental que se debe tomar en cuenta puesto que durante todo el proceso el personal se expone a un estrés continuo.

### **Antecedentes del problema.**

Existen muchas descoordinaciones tanto presupuestales, administrativas, de planificación, tiempos, obligaciones pasando por la situación en donde parecieran que estas oficinas estuviesen gestionando a su propia suerte e independiente de las otras ODPE, sintiéndose la falta de articulación entre ellas y la Oficina Central, esto ocasiona el descontento y desconcierto por parte de los trabajadores quienes notan un estado de inestabilidad laboral. La falta de conocimiento de las actividades a desarrollarse por parte del personal que trabajaría en el área administrativa este personal, de alguna manera demostraba limitaciones y solo cumplían sus labores y no eran agentes para el cambio o mejora de la ODPE. El problema central se define de la siguiente manera ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa

y satisfacción laboral en la oficina descentralizada de procesos electorales alto amazonas - ONPE - 2016? Y dentro de los objetivos principales está el de determinar la relación entre la gestión administrativa y satisfacción laboral en la Oficina Descentralizada de Procesos Electorales Alto Amazonas - ONPE 2016., para ello se plantea la siguiente hipótesis proponiéndola de esta manera la gestión administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la Oficina Descentralizada de Procesos Electorales Alto Amazonas - ONPE 2016 es importante resaltar que ante esta hipótesis nos lleva a revisar el marco teórico el cual se fundamentan las variables gestión administrativa y satisfacción laboral, donde Koontz y Weihrich (2006) mencionaron: La administración es un proceso de diseñar y conservar un ambiente en donde, trabajando grupalmente, las personas efectúen eficientemente objetivos determinados. En esta definición básica deberá ampliarse de la siguiente forma: Cuando se desenvuelven como administradores las personas deben ejecutar funciones administrativas de organización, planeación, integración de personal, dirección y control, en cuanto a la satisfacción laboral, Gan y Triginé (2006), mencionaron que: La satisfacción laboral con el clima laboral y la comunicación, señalan su discrepancia en cuanto a estas concepciones fundadas en algunos elementos propios de la satisfacción laboral, tales como la autoestima, el sentimiento que un empleado adquiere en su lugar de trabajo, la atribución y autoridad que recibe del mismo, el sentimiento de seguridad, el de autorrealización, la posibilidad de ayudar a otros, la circunstancia de tener parte en la formulación de objetivos; todos estos son componentes adecuados de la percepción de satisfacción laboral. Metodología: Este estudio es de tipo básico, correlacional, descriptivo, transversal y cuantitativo el cual busca ampliar y profundizar el conocimiento científico que existe acerca de la realidad en una ODPE dentro de los procesos electorales. Con una población de 165 colaboradores obteniendo una muestra censal para el estudio correspondiente, tiene como diseño No experimental - transversal o transaccional. Se hizo el análisis de las variables gestión administrativa y satisfacción laboral para ello se realizó la Operacionalización tomando 4 dimensiones de la primera variable y 3 de la segunda, de las primeras 4 está la administración de recursos humanos, planificación estratégica, toma de decisiones y resolución de conflictos, para la segunda variable tenemos las dimensiones la motivación, desarrollo personal y las condiciones favorables del



trabajo. En tanto al muestreo se hizo de manera censal es decir se van a determinar a la totalidad de trabajadores que intervendrán en esta investigación. La encuesta es una de las técnicas empleadas para este caso, el cual será elaborada bajo la escala de Likert, con 5 niveles, en cuanto a los instrumentos se utilizó el cuestionario con preguntas abiertas correspondiente a los indicadores. Para realizar la validez del instrumento utilizado en esta investigación y medir el grado de la gestión administrativa se siguieron los siguientes pasos: Lecturas de bibliografía especializada. Dirección de los asesores. Se buscó la revisión de tres expertos para la evaluación de los instrumentos. (Crano y Brewer, 2008) Un tipo específico de validez es la importancia de contenido, la validez de contenido demuestra si el contenido de una prueba es permanente respecto al conocimiento, la habilidad o comportamiento que esta prueba está consignada a medir. (p. 133). Para realizar este estudio se utilizó el estadístico del alfa de Crombach para establecer la confiabilidad y luego se hizo uso del estadístico de correlación Spearman con la finalidad de analizar las dos variables en estudio, así como la contrastación de las hipótesis planteadas.

## **Resultado**

Según la percepción de los trabajadores de la ODPE Alto Amazonas, el 4.24% señalan que la gestión administrativa se ubica en el nivel bajo, el 90.91 % manifiestan que es regular y el 4.85% se ubican en el nivel bueno. Así mismo la percepción de los trabajadores de la ODPE Alto Amazonas, el 4.24% señalan que la satisfacción laboral se ubica en el nivel bajo, el 85,45% se ubican en el nivel regular y el 10.30% manifiestan un nivel bueno. También se puede interpretar según la percepción de los trabajadores de la ODPE Alto Amazonas, el 10.91% señalan que la motivación se ubica en el nivel bajo, el 75,76% se ubican en el nivel regular y el 13.33% manifiestan un nivel bueno. La apreciación de los trabajadores de la ODPE Alto Amazonas, el 10.91% señalan que el desarrollo personal se ubica en el nivel bajo, el 82.42% se ubican en el nivel regular y el 6.67% manifiestan un nivel bueno. La apreciación de los trabajadores de la ODPE Alto Amazonas, el 3.64% señalan que las condiciones favorables para el trabajo se ubican en el nivel bajo, el 41.21% se ubican en el nivel Regular y el 55.15% manifiestan un nivel

bueno. En la Hipótesis general se determina que se puede evaluar la gestión administrativa porque está relacionado directamente con la satisfacción laboral en la ODPE alto amazonas 2016, según el coeficiente de correlación de Spearman obtenido ( $r = ,285$ ), que indica una moderada relación entre las variables; también se obtuvo un p-valor menor que el valor de significancia ( $p=,000 < 0,01$ ), por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de trabajo: Entonces podemos indicar que existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en la ODPE Alto amazonas 2016.

### **Discusión**

En la hipótesis general planteada el presente trabajo de investigación titulado: Gestión Administrativa y Satisfacción laboral en la ODPE-Alto amazonas 2016, los resultados del proceso de medición guardan una relación según el procesamiento de información elaborado mediante los instrumentos utilizados se puede observar que existe relación directa y de significancia entre ambas variables es decir la gestión administrativa y satisfacción laboral en la ODPE-Alto amazonas 2016, teniendo en cuenta el coeficiente de correlación rho de Spearman obtenido ( $r=,285$ ) y el p-valor= $,000$  ( $p < .01$ ), decidiendo la de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de trabajo planteada, estableciéndose de esa manera la existencia de relación directa y significativa entre la gestión administrativa y satisfacción laboral en la ODPE-Alto amazonas 2016.

### **Conclusiones**

La gestión administrativa se relaciona directa ( $r = ,285$ ) y significativamente ( $p$ -valor= $,000 < 0.01$ ) con la satisfacción laboral en la ODPE-Alto Amazonas 2016. Se comprobó la hipótesis propuesta y la relación arrojó un nivel moderado.

La gestión administrativa se relaciona directa ( $r = ,280$ ) y significativamente ( $p$ -valor= $,000 < 0.01$ ) con la motivación en la Oficina Descentralizada de Procesos Electorales – Alto Amazonas –ONPE 2016. Se pudo comprobar la hipótesis propuesta y la relación implicó con un nivel moderado. La gestión administrativa se relaciona directa ( $r = ,223$ ) y significativamente ( $p$ -valor= $,000 < 0.01$ ) con el desarrollo personal de los trabajadores de la ODPE-Alto amazonas 2016. Se pudo comprobar la hipótesis formulada y la relación implicó un nivel moderado. La gestión administrativa se relaciona directa ( $r = ,165$ ) y significativamente ( $p$ -valor= $,000 <$

0.01) con la condición favorable de trabajo. Se comprobó la hipótesis formulada y esta relación resultó con un nivel medio.

## Referencias

Espinoza D. (2013), El control interno en la gestión administrativa de la subgerencia de tesorería de la municipalidad de chorrillos. Tesis para optar el título profesional de contador público. Facultad de ciencias contables, económicas y financieras escuela profesional de contabilidad y finanzas – Lima Perú.

Harold Koontz y Heinz Weihrich (1998) Administración: Una perspectiva global. México: Mc Graw-Hill. Onceava edición.

ONPE (2014) La Administración electoral en el Perú. Funciones, competencias y organismos electorales. Recuperado de <http://repositorio.onpe.gob.pe/handle/ONPE/19>

Rodríguez Abel. (2011). Origen, evolución y precursores de la gestión administrativa.

Recuperado de:

<https://es.slideshare.net/abelrodrila/origen-evolucion-y-precursos-de-la-gestion-administrativa>

Tamayo, L. (2010). Metodología de la investigación científica. Buenos Aires Argentina: Limusa

Uribe, J. (2016) Psicología del trabajo: Un entorno de factores psicosociales saludables para la productividad. Editorial El Manual moderno S.A. de C.V

## DECLARACIÓN JURADA

### DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo, Rafael Héctor Guzmán Zuñiga, estudiante ( ), egresado (X), docente ( ), del Programa. Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 25487511, con el artículo titulado

“Gestión administrativa y satisfacción laboral en la ODPE Alto amazonas-ONPE- 2016”

declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría compartida con los coautores  
.....  
.....
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima, diciembre 2017  
Rafael Héctor Guzmán Zuñiga

## Anexo 2.

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TÍTULO: GESTION ADMINISTRATIVA Y SATISFACCION LABORAL EN LA OFICINA DESCENTRALIZADA DE PROCESOS ELECTORALES ALTO AMAZONAS - ONPE 2016**  
**AUTOR: Rafael Héctor Guzmán Zúñiga.**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p><b>Problema principal:</b></p> <p>¿En qué medida se relaciona la Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral en la oficina descentralizada de procesos electorales alto amazonas - ONPE 2016?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la Gestión Administrativa y la Motivación laboral en la Oficina Descentralizada de Procesos Electorales – Alto Amazonas – ONPE 2016?</p> <p>¿Cuál es el grado de relación que existe entre la Gestión Administrativa y el Desarrollo Personal en la Oficina Descentralizada de Procesos Electorales – Alto Amazonas – ONPE 2016?</p> <p>¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la Gestión Administrativa y las condiciones favorables de trabajo en la Oficina Descentralizada de Procesos Electorales – Alto Amazonas – ONPE 2016?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral en la Oficina Descentralizada de Procesos Electorales Alto Amazonas - ONPE 2016.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Determinar si la Gestión Administrativa y la Motivación se relaciona con la Satisfacción Laboral en la Oficina Descentralizada de Procesos Electorales – Alto Amazonas – ONPE 2016.</p> <p>Determinar si la Gestión Administrativa y el Desarrollo Personal se relaciona con la Satisfacción Laboral en la Oficina Descentralizada de Procesos Electorales – Alto Amazonas – ONPE 2016.</p> <p>Determinar si la Gestión Administrativa y las condiciones Favorables de Trabajo se relaciona con la Satisfacción Laboral en la Oficina Descentralizada de Procesos Electorales – Alto Amazonas – ONPE 2016.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>La Gestión Administrativa se relaciona significativamente con la Satisfacción Laboral en la Oficina Descentralizada de Procesos Electorales Alto Amazonas - ONPE 2016.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>La Gestión Administrativa y la Motivación tiene una relación significativa con la Satisfacción laboral en la Oficina Descentralizada de Procesos Electorales – Alto Amazonas –ONPE 2016.</p> <p>La Gestión Administrativa y el Desarrollo Personal tiene una relación significativa con la Satisfacción Laboral en la Oficina Descentralizada de Procesos Electorales – Alto Amazonas –ONPE 2016.</p> <p>La Gestión Administrativa y las Condiciones Favorables de Trabajo tiene una relación significativa con la Satisfacción Laboral en la Oficina Descentralizada de Procesos Electorales – Alto Amazonas –ONPE 2016.</p>	<b>Variable 1 : Gestión Administrativa</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles</b>
			1.- Administración de Recursos Humanos	1.1.- Compromiso Institucional 1.2.- Manejo de Recursos 1.3.- Situación Organizacional 1.4.- Función Laboral	Del 1 Al 8	1.-Bajo
			2.-Planificación Estratégica	2.1.-Vision Prospectiva 2.2.-Acciones pertinentes 2.3.-Objetivos Comunes 2.4.-Evaluación de Resultados		Del 9 al 16
			3.-Toma de Decisiones	3.1.-Ejercicio de Liderazgo 3.2.-Responsabilidad Social 3.3.-satisfaccion Profesional	Del 17 al 23	
4.- Resolución de Conflictos	4.1.-Ambiente laboral armonioso 4.2.-Condiciones de Trabajo 4.3.-Estrategia de resolución de conflictos	Del 24 al 29				
<b>Variable 2 : Satisfacción laboral en la oficina descentralizada de procesos electorales alto amazonas</b>						
<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles o rangos</b>			
1.-Motivacion	1.1.- Remuneración 1.2.- Programa de Incentivo 1.3.- Prestaciones y Servicios.	Del 1 al 9	1.-Bajo			
2.-Dessarrollo Personal.	2.1.- Capacitación 2.2.- Participación de las personas		Del 10 al 17	2. Regular 3.Bueno		
3.- Condiciones Favorables de Trabajo	3.1.- Relaciones con los empleados 3.2.- Higiene, seguridad y Calidad Laboral	Del 18 al 24				

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p><b>ENFOQUE:</b> Cuantitativo</p> <p><b>TIPO:</b> Básico</p> <p>NIVEL: Descriptivo – Correlacional</p> <p><b>DISEÑO:</b> No experimental –TRANSVERSAL</p>	<p><b>POBLACIÓN:</b> 165 Personas Trabajadores por Locación de servicios del área administrativa y del personal de campo.</p> <p><b>TIPO DE MUESTRA:</b> CENSAL</p> <p><b>TAMAÑO DE MUESTRA:</b> Censal</p>	<p><b>Variable 1 Gestión administrativa.</b></p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario con escala de Likert</p> <p>Autor: Rafael Héctor Guzmán Zúñiga Año: 2016</p> <p>Monitoreo: Validación por juicio de expertos y confiabilidad Alfa de Cron Bach Ámbito de Aplicación: ODPE-Alto Amazonas Forma de Administración: Individual</p> <hr/> <p><b>Variable 2: Satisfacción Laboral en la ODPE-Alto Amazonas ONPE 2016.</b></p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario con escala de Likert.</p> <p>Autor: Rafael Héctor Guzmán Zúñiga Año: 2016</p> <p>Monitoreo: Validación por juicio de expertos y confiabilidad Alfa de Cron Bach.</p> <p>Ámbito de Aplicación: ODPE-Alto Amazonas</p> <p>Forma de Administración: Individual</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b></p> <p>-Tablas de frecuencia y figuras estadísticas.</p> <p><b>INFERENCIAL:</b></p> <p><b>Coefficiente de Correlación de Spearman</b></p> $r_s = 1 - \frac{6 \sum_{i=1}^n d_i^2}{n^3 - n}$

### Anexo 3.

#### Cuestionario Escala de Medición: Gestión Administrativa

**Estimado (a) colega:** La presente encuesta anónima que tiene por objetivo recolectar datos para realizar una investigación respecto a la relación que existe entre la Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Descentralizada de Procesos Electorales – Alto Amazonas para ello recurrimos a su valiosa colaboración y desde ya agradecemos su tiempo.

**Instrucciones:** Marca un aspa (X) en una sola alternativa la que considera se acerque más a su criterio o grado de información. Por lo que agradeceré que sea muy sincero (a) en las respuestas.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
<b>ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS</b>						
1	Se mantiene informado constantemente acerca de los avances del proceso electoral					
2	Emplea técnicas para tener un ambiente laboral de armonía con sus compañeros					
3	Emplea la capacitación adquirida para el desarrollo de sus funciones					
4	Siente que el puesto laboral que ocupa es el más importante para el proceso electoral					
5	Siente que sus labores contribuyen para el desempeño de un buen proceso electoral					
6	Emplea los servicios que ofrece la ODPE para mejorar sus labores					
7	Con su experiencia genera nuevos aportes para compartirlos con sus colegas					
8	Estimula a los electores para que acudan a las elecciones y no falten.					
<b>PLANIFICACION ESTRATEGICA</b>						
9	Planifica con sus colegas las labores del día siguiente					
10	Planifica una ruta de distribución de credenciales					
11	Conoce quienes son las personas o áreas que dependen de sus labores					
12	Conoce las tareas principales que debe realizar durante el proceso					
13	Cumple con todas las actividades programadas por la ODPE					
14	Promueve el orden y puntualidad hacia sus colegas					
15	Programa sus actividades por tareas importantes y luego las menos importantes					
16	Cree que las actividades previas al proceso electoral son importantes					
<b>TOMA DE DECISIONES</b>						
17	Le gusta considerar las alternativas de sus colegas antes de realizar alguna acción					
18	En reuniones aprovecha para aclarar temas que le servirán en sus labores posteriormente					
19	Actúa de acuerdo a su experiencia y deja de lado los instructivos					

20	Le gusta tomar decisiones por otros que no conocen de procesos electorales					
21	Cuando tiene problemas o dudas acude a alguien con mayor experiencia para que lo ayude					
22	Aplaza tomar alguna determinación hasta que vea conveniente					
23	Siente que pierde tiempo en cuestiones insignificantes antes de tomar alguna decisión					
<b>RESOLUCION DE CONFLICTOS</b>						
24	Utiliza estrategias basadas en su experiencia para resolver cualquier desacuerdo entre sus colegas					
25	Expone abiertamente todas las preocupaciones y controversias de inmediato					
26	Deja a otro hacerse responsable de resolver el problema.					
27	En los Procesos electorales logra conocer siempre a personas agradables					
28	Hace lo que sea para evitar tensiones al momento de capacitar a los miembros de mesa					
29	Es paciente y precavido con tal de no tener problemas con los actores electorales					



## Anexo 4.

### Cuestionario Escala de Medición: Satisfacción laboral

**Estimado (a) colega:** La presente encuesta anónima que tiene por objetivo recolectar datos para realizar una investigación respecto a la relación que existe entre la Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Descentralizada de Procesos Electorales – Alto Amazonas para ello recurrimos a su valiosa colaboración y desde ya agradecemos su tiempo.

**Instrucciones:** Marca un aspa (X) en una sola alternativa la que considera se acerque más a su criterio o grado de información. Por lo que agradeceré que sea muy sincero (a) en las respuestas.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
	<b>MOTIVACION</b>					
1	Las condiciones del ambiente de su trabajo influyen en el desempeño su laboral?					
2	La remuneración que percibe Usted ¿responde al trabajo realizado?					
3	Dentro de sus funciones solo se limita a realizar lo que le corresponde					
4	El servicio que realiza en la ODPE. Lo puede realizar en cualquier área sin dificultad					
5	Considera que la disposición de equipos y recursos materiales que emplea la ODPE es apropiada?					
6	Las nuevas experiencias que adquiera en este proceso electoral servirán para próximas convocatorias					
7	Considera Ud. Que la organización de la ODPE es la adecuada					
8	Cree que en la ODPE se fomenta el compañerismo y el trabajo en equipo?					
9	La relación con mis superiores es cordial y puedo expresarles mi punto de vista					
	<b>DESARROLLO PERSONAL</b>					
10	La experiencia de trabajar en esta ODPE, servirá para postular a otras instituciones públicas.					
11	En los procesos electorales las ODPE brindan oportunidades de crecimiento y desarrollo					
12	Ha sido su conducta siempre armoniosa y cooperativa					
13	Participa de las actividades conmemorativas de sus colegas					
14	Este proceso le sirve para mejorar su habilidad de solucionar problemas					
15	La estrategia para capacitarse es muy amplia y debería abarcar temas más puntuales					
16	Los estudios que realizo compatibilizan con mi experiencia en los procesos electorales					
17	Durante el proceso ha influido su conducta para que sus colegas lo consideren					
	<b>CONDICIONES FAVORABLES DE TRABAJO</b>					
18	Tengo una buena relación con mis compañeros de trabajo					
19	El equipo con el que trabajo nos esforzamos para mantener limpio el lugar donde laboramos					

20	La Administración y la Jefatura se preocupan por el cumplimiento de nuestras labores					
21	Los Instructivos son de diseño elegante y fácil de entender					
22	Los Jefes tienen una metodología de trabajo que primero es nuestra seguridad integral					
23	Antes de salir a campo nos entregan la indumentaria necesaria para realizar nuestras labores.					
24	En caso de repliegue nuestros Jefes Superiores nos dan las facilidades para trasladarnos					

## Anexo 5.

VARIABLE GESTION ADMINISTRATIVA																													
	ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS							PLANIFICACION ESTRATEGICA								TOMA DE DECISIONES						RESOLUCION DE CONFLICTOS							
	PR1	PR2	PR3	PR4	PR5	PR6	PR7	PR8	PR9	PR10	PR11	PR12	PR13	PR14	PR15	PR16	PR17	PR18	PR19	PR20	PR21	PR22	PR23	PR24	PR25	PR26	PR27	PR28	PR29
enc01	2	4	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	1	3	3	2	2	2	1	2	1	5	2	3	4	4
enc02	2	2	3	3	3	3	4	4	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	3	3	1	2	2	2	2	3	4	4
enc03	1	1	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	3	3	3
enc04	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	4	4	2	5	5	5
enc05	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4
enc06	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3
enc07	3	4	4	4	5	5	3	3	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	3	4	3	2	3	4	5	3	4	4	4
enc08	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
enc09	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	3	2
enc10	3	5	4	3	4	4	5	4	3	4	3	5	4	4	4	3	5	3	3	4	3	3	3	4	5	3	5	4	4
enc11	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3
enc12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
enc13	1	3	3	3	3	3	2	3	2	1	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
enc14	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2	1	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	2	3	4	2	3	3	4	4
enc15	3	3	4	3	4	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3
enc16	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2	1	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	2	3	4	2	3	3	4	4
enc17	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3
enc18	2	4	4	3	4	2	2	2	1	1	1	1	2	2	3	1	2	3	4	3	2	1	2	1	2	2	3	3	3
enc19	3	4	2	3	3	2	3	3	2	4	2	2	3	3	1	2	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3
enc20	4	5	3	4	3	4	3	4	5	5	4	4	3	3	4	4	5	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
enc21	2	4	4	3	4	3	3	3	1	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
enc22	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
enc23	3	4	3	3	4	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
enc24	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
enc25	2	3	4	3	3	3	2	3	1	1	1	3	2	3	3	2	1	3	2	4	3	2	2	3	2	2	3	3	4
enc26	2	3	2	3	3	4	3	4	1	2	1	4	2	3	3	2	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	4	4	4

enc27	3	3	2	3	3	2	4	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	
enc28	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
enc29	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	4	4	4	2	2	2	2	2	2	3	4	4	
enc30	1	3	3	3	3	3	2	3	1	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	
enc31	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	
enc32	1	3	3	3	3	3	1	2	1	2	3	2	1	2	2	1	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	4	3	
enc33	2	3	3	3	3	4	3	4	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	4	
enc34	2	3	3	3	3	2	3	3	1	1	1	3	3	3	1	2	2	3	1	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	
enc35	3	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	4	5	5	4	5	3	4	4	3	2	4	4	2	5	4	4	
enc36	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	4	4	
enc37	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
enc38	3	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	5	3	4	5	3	4	4	4	
enc39	2	4	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	3	4	3	4	4	
enc40	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
enc41	1	1	4	3	2	2	3	3	2	1	2	3	3	3	2	1	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
enc42	2	3	4	3	3	3	3	3	1	2	1	3	2	3	3	2	3	4	3	4	3	2	3	2	3	3	3	4	4	
enc43	1	3	3	3	3	3	1	2	1	3	1	4	1	3	3	3	3	2	2	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	
enc44	2	4	4	3	4	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	
enc45	3	1	4	3	3	2	4	3	1	1	1	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	2	2
enc46	3	3	4	3	4	3	3	3	2	1	2	3	3	3	3	2	2	3	4	4	4	1	3	3	3	3	3	3	3	
enc47	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
enc48	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
enc49	3	3	3	3	3	3	2	3	1	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	
enc50	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	3	4	5	4	2	5	4	3	4	4	4	
enc51	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	2	2	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	
enc52	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
enc53	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
enc54	3	4	4	3	4	4	3	4	1	2	1	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	
enc55	3	4	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
enc56	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	2	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	

enc57	1	2	4	3	3	4	2	3	1	1	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	1	2	3	4	4
enc58	3	2	3	3	3	3	1	2	1	1	1	3	3	3	3	4	4	3	4	3	2	3	2	2	2	2	4	3	
enc59	2	3	3	3	3	4	3	4	1	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	
enc60	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	4	2	3	3	3	2	3	2	3	3
enc61	3	3	3	3	3	3	1	2	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
enc62	2	3	2	3	3	3	1	2	1	1	1	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
enc63	2	4	3	3	3	3	2	3	1	2	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	1	2	3	3	3	4	3	4
enc64	1	2	2	3	2	3	3	3	1	2	1	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3
enc65	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3
enc66	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
enc67	3	3	4	3	4	4	4	4	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	4	4
enc68	2	3	3	3	3	4	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
enc69	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3
enc70	1	3	3	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	3	1	3	3	1	2	1	2	2	3	3	3
enc71	3	5	4	3	4	5	4	5	4	4	5	5	4	3	5	5	4	5	4	3	5	3	2	4	5	3	4	4	5
enc72	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
enc73	2	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	2	1	2	3	2	3	2	3	3	4	3	4	2	1	2	3	3	3
enc74	2	3	3	3	3	3	2	3	1	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
enc75	3	4	2	3	3	3	2	3	1	1	1	3	3	3	1	2	3	3	3	4	4	2	3	3	2	3	4	3	4
enc76	1	1	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2
enc77	1	1	4	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2
enc78	2	2	3	3	3	1	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3
enc79	2	3	3	3	3	4	3	4	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	3	1	2	2	3	2	3	2	3	3
enc80	2	4	4	3	4	3	1	2	1	2	1	3	3	3	3	2	2	2	1	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3
enc81	1	3	3	3	3	4	2	3	1	1	3	3	3	3	3	2	4	3	1	3	3	3	3	2	1	2	3	3	3
enc82	2	2	4	3	3	2	4	3	1	1	1	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	4	3
enc83	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	1	1	1	4	3	3	3	1	2	1	2	2	3	3	3
enc84	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3
enc85	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
enc86	3	3	3	4	3	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4

enc87	2	4	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	1	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	4	2	3	
enc88	2	3	3	3	3	1	3	2	1	1	2	2	3	3	3	2	2	3	3	4	3	2	3	2	2	2	2	3	3	
enc89	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	
enc90	4	4	4	3	4	3	1	2	2	1	2	3	4	4	1	1	3	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
enc91	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
enc92	2	4	2	3	3	2	2	2	2	2	1	3	2	3	3	1	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	4	3	4	
enc93	1	3	3	3	4	4	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	4	3	3	4	5	4	2	3	3	2	3	3	2	
enc94	2	3	2	3	4	3	3	3	1	2	2	3	3	3	1	2	3	2	2	4	4	3	4	2	2	3	4	4	4	
enc95	3	3	3	2	4	3	1	2	2	2	2	3	1	1	1	4	3	3	3	3	2	3	3	4	5	2	3	3	3	
enc96	2	3	4	2	3	4	3	4	1	2	3	2	1	1	1	1	4	5	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
enc97	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	2	3	3	3	
enc98	2	4	3	3	3	4	3	5	1	1	1	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
enc99	3	4	4	3	2	2	3	3	3	5	3	4	3	3	3	2	3	5	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	
enc100	4	5	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3	2	4	4	
enc101	2	4	4	3	3	3	5	5	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	2	3	4	3	3	
enc102	3	4	3	3	3	3	3	3	5	4	5	3	3	3	1	1	3	2	2	3	4	3	4	2	3	2	3	3	3	
enc103	3	4	3	3	2	3	3	3	1	1	1	3	2	3	3	2	3	3	4	4	2	3	3	1	2	2	5	3	3	
enc104	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4
enc105	2	3	3	4	3	3	3	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
enc106	2	3	3	3	4	4	1	2	1	2	1	3	1	2	3	2	3	2	3	3	3	1	2	3	3	3	4	4	4	
enc107	3	3	3	3	3	4	2	3	1	3	1	4	3	3	3	2	2	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	
enc108	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	4	2	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
enc109	3	4	3	3	3	2	3	3	1	1	4	3	4	4	4	4	5	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	4	
enc110	3	3	3	3	4	5	4	1	1	1	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	2	2
enc111	2	3	3	4	3	4	3	3	1	2	2	3	4	4	3	3	3	4	3	4	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2
enc112	3	4	4	3	4	3	3	2	1	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	2	3	3
enc113	3	3	2	4	4	3	3	3	4	3	1	3	3	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	
enc114	1	2	2	3	4	3	3	3	1	1	1	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
enc115	3	5	4	3	3	3	4	3	1	2	2	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3
enc116	3	3	2	3	3	3	2	4	1	2	1	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4

enc117	2	3	4	3	3	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3
enc118	2	3	3	3	3	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	4	4
enc119	2	4	4	3	4	3	3	4	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2
enc120	3	4	2	3	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	1	2	3	3	3	4	4	4
enc121	4	5	3	4	3	3	2	3	1	1	2	3	3	3	3	1	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3
enc122	2	4	4	3	3	3	3	3	2	2	1	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3
enc123	3	4	4	4	4	3	1	4	1	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	5	4	3	3	3	3
enc124	3	4	3	3	3	4	2	3	2	2	1	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4
enc125	3	3	3	3	3	2	4	4	2	2	2	3	2	3	2	1	2	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
enc126	2	3	4	3	3	2	3	3	2	1	1	1	2	2	3	3	4	5	3	4	4	3	2	3	2	3	2	4	4
enc127	2	3	2	3	3	2	3	3	1	4	2	2	3	3	1	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3
enc128	3	3	2	3	3	3	2	3	4	5	4	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
enc129	2	3	3	3	3	3	4	3	1	2	2	2	2	2	3	2	4	3	3	4	4	5	3	3	4	4	5	3	3
enc130	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3
enc131	2	3	5	3	4	1	3	3	2	2	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	5	3	4	4	3
enc132	3	4	3	3	3	3	1	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	1	3	4	3	4	3
enc133	1	1	3	4	3	3	2	3	2	1	1	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3
enc134	1	1	4	4	5	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	4	4	2	3	3	3	3	3	4	3
enc135	2	2	3	3	3	2	3	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
enc136	2	3	3	3	3	4	4	1	2	2	1	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
enc137	2	4	4	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	2	3	3	3
enc138	1	3	4	3	3	3	3	2	2	2	1	3	3	3	3	2	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	1	2	3
enc139	2	2	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	4
enc140	2	3	4	3	3	2	3	3	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3
enc141	2	3	4	3	3	2	3	3	2	4	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4
enc142	2	4	4	3	3	4	2	3	5	5	4	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
enc143	1	3	3	3	3	3	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	3	1	2	2	2	2	2	3	3
enc144	2	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	1	2	2	1	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4
enc145	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	3	4	3	5	5	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2
enc146	2	3	3	4	3	3	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4





## Anexo 6.

VARIABLE SATISFACCION LABORAL																								
	MOTIVACION						DESARROLLO PERSONAL						CONDICIONES FAVORABLES DE TRABAJO											
	PR1	PR2	PR3	PR4	PR5	PR6	PR7	PR8	PR9	PR10	PR11	PR12	PR13	PR14	PR15	PR16	PR17	PR18	PR19	PR20	PR21	PR22	PR23	PR24
enc01	3	4	4	2	2	1	3	4	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	4	3	3	5	5
enc02	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	5	5
enc03	1	1	2	4	3	2	3	1	1	2	2	1	1	3	3	1	1	1	2	2	3	3	3	3
enc04	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	4	5	5
enc05	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	5	5
enc06	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	4	4
enc07	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5
enc08	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
enc09	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	4	3	4	3
enc10	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	4	4	5	5
enc11	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	5	3	4	4	4	4	4	5
enc12	4	5	3	3	4	3	4	4	5	3	3	4	3	3	3	4	4	1	2	1	2	2	3	3
enc13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5
enc14	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5
enc15	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5
enc16	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	3	4	3	4	4	5	5
enc17	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	5	5	4
enc18	3	3	2	2	1	1	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	5	3	3
enc19	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	5
enc20	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5
enc21	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	5	4	4	3	3	4	5	5
enc22	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3	5	5	5
enc23	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	5	5	5
enc24	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	2	4	3	3	4	4	5
enc25	3	4	3	3	3	3	3	1	4	2	4	2	3	3	3	3	3	2	5	3	3	5	4	5
enc26	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	5	5	4

enc27	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	5	5	5
enc28	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	5	5	5
enc29	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	5	2	4	3	3	3	5	5
enc30	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	2	2	4	4	2	2	3	3	3	3	4	4	5	5
enc31	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3
enc32	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	5	5	5	5
enc33	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	2	2	3	3	4	5
enc34	4	2	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	3	1	2	2	2	1	3	3
enc35	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	4	4	4	5	5	5
enc36	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	5	2	3	3	3	4	4	5
enc37	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5
enc38	3	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	5	5	5
enc39	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5
enc40	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	5	2	4	3	3	3	4	5
enc41	4	3	4	4	1	3	3	4	3	4	4	1	3	3	3	2	1	2	4	3	3	3	4	5
enc42	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	2	3	1	4	3	5	2	5	4	5	5
enc43	4	5	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	5	3	3	3	3	4	4	5
enc44	2	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	2	4	3	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4
enc45	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4	3	2	3	4	4	4	4	5	5
enc46	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	5	5	5
enc47	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	5	3	3	4	5	5
enc48	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	5	3	3	4	5	5
enc49	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	5	3	4	3	4	4
enc50	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	5	5
enc51	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	4	3	3	5	5
enc52	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	5	5
enc53	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5
enc54	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	2	5	5
enc55	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	2	3	4	5	5	5	5	5
enc56	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3

enc57	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	5	1	2	2	2	2	3	3	
enc58	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	4	4	5	5	5	
enc59	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	5	5	
enc60	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	
enc61	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	5	5	5	
enc62	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	3	4	3	4	4	5	
enc63	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	4	4	4	5	4	5	
enc64	2	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	2	3	4	3	1	2	4	2	3	3	4	4	
enc65	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	5	5	
enc66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	
enc67	3	4	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	4	3	2	2	4	3	4	4	5	4
enc68	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	2	3	4	4	4	
enc69	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	
enc70	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	5	5	
enc71	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	4	5	5	
enc72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	
enc73	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	5	2	3	3	5	5	
enc74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	5	5	
enc75	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	5	5	
enc76	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	4	3	4	3	5	5	
enc77	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	3	2	2	3	3	3	
enc78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	
enc79	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	1	3	3	2	2	2	3	4	3	4	4	5	5	
enc80	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	
enc81	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	4	5	5	
enc82	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	
enc83	3	3	2	2	2	2	3	3	2	1	3	1	3	3	2	2	3	2	3	2	3	4	4	4	
enc84	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2	3	2	2	3	4	4
enc85	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4	4	5	5	5	
enc86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	1	4	4	3	4	4	5	5	

enc87	3	1	3	2	3	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4
enc88	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3
enc89	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4
enc90	4	4	2	4	3	3	3	4	4	4	3	1	3	4	3	3	1	3	3	3	3	3	3	4
enc91	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3
enc92	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4
enc93	3	4	4	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4
enc94	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	4	3	4	5	5
enc95	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	5	4	3	3	3	4	4	5
enc96	2	3	4	4	3	3	3	4	3	1	1	1	2	1	1	3	1	3	2	4	3	4	4	5
enc97	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	2	3	5	5
enc98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	2	2	4	4	3	3	3	5	5
enc99	3	4	3	2	3	2	3	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	5
enc100	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4
enc101	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	2	5	5
enc102	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4
enc103	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	4	5
enc104	3	3	3	2	2	2	2	3	3	1	2	1	2	3	1	2	1	3	3	4	4	5	5	5
enc105	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	5
enc106	3	3	2	2	1	1	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	4	4	4	3	3	4	4
enc107	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	3	1	4	3	2	2	3	3	4
enc108	2	3	3	3	2	2	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4
enc109	2	2	1	1	1	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	5	4
enc110	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	2	3	2	3	3	4	4
enc111	4	5	3	3	4	3	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4
enc112	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	5	3	4	3	4	4	5	5
enc113	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	2	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	5	5
enc114	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
enc115	4	3	4	3	3	3	3	4	4	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	4	3	4	5	5
enc116	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3

enc117	3	3	2	2	1	1	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	2	3	4	4	4
enc118	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4
enc119	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	5	3	5	3	3	1	5	5
enc120	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	2	4	3	3	3	3	5	4	3	4	5	5	5
enc121	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	5	5	5
enc122	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	2	2	3	2	4	4	5	5
enc123	3	3	2	2	1	1	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	5	5
enc124	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	5	3	3	2	4	4	3	3
enc125	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	5	3	4	4	5	5
enc126	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3
enc127	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	2	2	2	3	2	4	5
enc128	4	5	3	3	4	3	4	4	5	4	3	4	2	3	3	3	3	2	5	4	3	5	5	5
enc129	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4
enc130	2	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	1	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	4	4
enc131	3	3	2	2	1	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3
enc132	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	4	3	2	2	2	2	1	2	3	3
enc133	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	4	1	1	2	2	3	3	3
enc134	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
enc135	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	5	2	3	3	3	3	3	3
enc136	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4
enc137	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	2	3	4
enc138	3	3	3	2	2	2	2	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4
enc139	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4
enc140	3	3	2	2	1	1	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
enc141	3	3	2	2	1	1	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	1	3	1	2	3	3
enc142	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	4
enc143	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3
enc144	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4
enc145	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	2	4	4	4
enc146	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	3	2	2	3



## Anexo 7

### CARTA DE PRESENTACIÓN



Yurimaguas, 10 de marzo del 2016

**Señor:**

JEFE DE LA OFICINA DESCENTRALIZADA DE PROCESOS ELECTORALES-  
ALTO AMAZONAS.

Presente

**Asunto: AUTORIZACIÓN PARA APLICAR INSTRUMENTOS**

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis cordiales saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, sede Lima Norte, promoción 2015-I, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi proyecto de investigación y con la que optare el grado de Magister.

El título de la investigación a desarrollar es: "Gestión administrativa y la **satisfacción laboral** de la Oficina Descentralizada de Procesos Electorales – Alto Amazonas – ONPE 2016", siendo imprescindible contar con la aprobación de su despacho para poder aplicar los instrumentos en mención.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

  
\_\_\_\_\_  
RAFAEL HECTOR GUZMAN ZUÑIGA  
DNI. 25487511

Anexo 8.



"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"  
"Año de la consolidación del Mar de Grau"

Yurimaguas, 15 de Marzo de 2016

**CARTA N° 00048A-2016-ODPE-ALTOA-EG 2016/ONPE**

Sr(a).  
**GUZMÁN ZÚÑIGA RAFAEL HÉCTOR.**  
Jr. 15 de agosto 416 Yurimaguas.  
Alto Amazonas.  
Presente.

**Referencia:** AUTORIZACIÓN PARA INVESTIGACIÓN Y APLICACIÓN DE INSTRUMENTO DE RECOPIACION DE DATOS.

**De nuestra consideración:**

Sirva la presente para expresarle nuestro cordial saludo y con relación a la carta presentada anteriormente solicitando autorización para la realización de investigación y aplicación de instrumentos de recolección de datos vinculados al proyecto de tesis "Gestión administrativa y la satisfacción laboral de la Oficina Descentralizada de Procesos Electorales – Alto Amazonas – ONPE 2016".

Sobre el particular, a través de la presente se le autoriza Sr. Rafael Héctor Guzmán Zuñiga para realizar el trabajo de investigación denominado "Gestión administrativa y la satisfacción laboral de la Oficina Descentralizada de Procesos Electorales – Alto Amazonas – ONPE 2016". De tal manera si así lo desea podrá realizar la aplicación del instrumento de datos en la ODPE-Alto amazonas – Yurimaguas.

Sin otro en particular, quedo de Ud.

Atentamente



William Romero Calle  
JEFE DE OFICINA CENTRAL DE PROCESOS ELECTORALES  
ODPE - ALTO AMAZONAS  
OFICINA NACIONAL DE PROCESOS ELECTORALES





**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS</b>								
1	Se mantiene informado constantemente acerca de los avances del proceso electoral	✓		✓		✓		
2	Empieza técnicas para tener un ambiente laboral de armonía con sus compañeros	✓		✓		✓		
3	Empieza la capacitación adquirida para el desarrollo de sus funciones	✓		✓		✓		
4	Siente que el puesto laboral que ocupa es el más importante para el proceso electoral	✓		✓		✓		
5	Siente que sus labores contribuyen para el desempeño de un buen proceso electoral	✓		✓		✓		
6	Empieza los servicios que ofrece la ODPE para mejorar sus labores	✓		✓		✓		
7	Con su experiencia genera nuevos aportes para compartirlos con sus colegas	✓		✓		✓		
8	Estimula a los electores para que acudan a las elecciones y no fallen.	✓		✓		✓		
<b>PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA</b>								
9	Planifica con sus colegas las labores del día siguiente	✓		✓		✓		
10	Planifica una ruta de distribución de credenciales	✓		✓		✓		
11	Conoce quienes son las personas o áreas que dependen de sus labores	✓		✓		✓		
12	Conoce las tareas principales que debe realizar durante el proceso	✓		✓		✓		
13	Cumple con todas las actividades programadas por la ODPE	✓		✓		✓		
14	Promueve el orden y puntualidad hacia sus colegas	✓		✓		✓		
15	Programa sus actividades por tareas importantes y luego las menos importantes	✓		✓		✓		
16	Cree que las actividades previas al proceso electoral son importantes	✓		✓		✓		
<b>TOMA DE DECISIONES</b>								
17	Le gusta considerar las alternativas de sus colegas antes de realizar alguna acción	✓		✓		✓		
18	En reuniones aprovecha para aclarar temas que le servirán en sus labores posteriormente	✓		✓		✓		
19	Actúa de acuerdo a su experiencia y deja de lado los instructivos	✓		✓		✓		

20	Le gusta tomar decisiones por otros que no conocen de procesos electorales	✓				✓		
21	Cuando tiene problemas o dudas acude a alguien con mayor experiencia para que lo ayude	✓	✓			✓		
22	Aplaza tomar alguna determinación hasta que vea conveniente	✓	✓			✓		
23	Siente que pierde tiempo en cuestiones insignificantes antes de tomar alguna decisión	✓	✓			✓		
<b>RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS</b>								
24	Utiliza estrategias basadas en su experiencia para resolver cualquier desacuerdo entre sus colegas	✓	✓			✓		
25	Expone abiertamente todas las preocupaciones y controversias de inmediato	✓	✓			✓		
26	Deja a otro hacerse responsable de resolver el problema.	✓	✓			✓		
27	En los Procesos electorales logra conocer siempre a personas agradables	✓	✓			✓		
28	Hace lo que sea para evitar tensiones al momento de capacitar a los miembros de mesa	✓	✓			✓		
29	Es paciente y precavido con tal de no tener problemas con los actores electorales	✓	✓			✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [x]   Aplicable después de corregir [ ]   No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. MARTINEZ PEREZ EDUARD A.   DNI: 07080039

Especialidad del validador: RETO DO LO 60

.....de .....de .....del 20.....

*[Firma manuscrita]*  
Firma del Experto Informante.

Especialidad

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
\*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
\*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN LABORAL**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>MOTIVACIÓN</b>								
1	Las condiciones del ambiente de su trabajo influyen en el desempeño su laboral?	✓		✓		✓		
2	La remuneración que percibe Usted ¿responde al trabajo realizado?	✓		✓		✓		
3	Dentro de sus funciones solo se limita a realizar lo que le corresponde	✓		✓		✓		
4	El servicio que realiza en la ODPE. Lo puede realizar en cualquier área sin dificultad	✓		✓		✓		
5	Considera que la disposición de equipos y recursos materiales que emplea la ODPE es apropiada?	✓		✓		✓		
6	Las nuevas experiencias que adquiere en este proceso electoral servirán para próximas convocatorias	✓		✓		✓		
7	Considera Ud. Que la organización de la ODPE es la adecuada	✓		✓		✓		
8	Cree que en la ODPE se fomenta el compañerismo y el trabajo en equipo?	✓		✓		✓		
9	La relación con mis superiores es cordial y puedo expresarle mi punto de vista	✓		✓		✓		
<b>DESARROLLO PERSONAL</b>								
10	La experiencia de trabajar en esta ODPE, servirá para postular a otras instituciones públicas.	SI	No	SI	No	SI	No	
11	En los procesos electorales las ODPE brindan oportunidades de crecimiento y desarrollo	✓		✓		✓		
12	Ha sido su conducta siempre armoniosa y cooperativa	✓		✓		✓		
13	Participa de las actividades conmemorativas de sus colegas	✓		✓		✓		
14	Este proceso le sirve para mejorar su habilidad de solucionar problemas	✓		✓		✓		
15	La estrategia para capacitarse es muy amplia y debería abarcar temas más puntuales	✓		✓		✓		
16	Los estudios que realizo compatibilizan con mi experiencia en los procesos electorales	✓		✓		✓		
17	Durante el proceso ha influido su conducta para que sus colegas lo consideren	✓		✓		✓		
<b>CONDICIONES FAVORABLES DE TRABAJO</b>								
18	Tengo una buena relación con mis compañeros de trabajo	✓		✓		✓		

19	El equipo con el que trabajo nos esforzamos para mantener limpio el lugar donde laboramos	✓	✓	✓	✓
20	La Administración y la Jefatura se preocupan por el cumplimiento de nuestras labores	✓	✓	✓	✓
21	Los instructivos son de diseño elegante y fácil de entender	✓	✓	✓	✓
22	Los Jefes tienen una metodología de trabajo que primero es nuestra seguridad integral	✓	✓	✓	✓
23	Antes de salir a campo nos entregan la indumentaria necesaria para realizar nuestras labores.	✓	✓	✓	✓
24	En caso de repílegue nuestros Jefes Superiores nos dan las facilidades para trasladarnos	✓	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir [ ]** **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador, Dr. **MARTINEZ Lopez Edwin A.** DNI: **09080035**

Especialidad del validador: **METODOLOGO**

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
 \*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
 \*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems puntuados son suficientes para medir la dimensión

...02...de...05...del 20...17



Firma del Experto Informante.  
Especialidad

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	<b>ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS</b> Se mantiene informado constantemente acerca de los avances del proceso electoral	✓		✓		✓		
2	Empieza técnicas para tener un ambiente laboral de armonía con sus compañeros	✓		✓		✓		
3	Empieza la capacitación adquirida para el desarrollo de sus funciones	✓		✓		✓		
4	Siente que el puesto laboral que ocupa es el más importante para el proceso electoral	✓		✓		✓		
5	Siente que sus labores contribuyen para el desempeño de un buen proceso electoral	✓		✓		✓		
6	Empieza los servicios que ofrece la ODPE para mejorar sus labores	✓		✓		✓		
7	Con su experiencia genera nuevos aportes para compartirlos con sus colegas	✓		✓		✓		
8	Estimula a los electores para que acudan a las elecciones y no falten.	✓		✓		✓		
	<b>PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Planifica con sus colegas las labores del día siguiente	✓		✓		✓		
10	Planifica una ruta de distribución de credenciales	✓		✓		✓		
11	Conoce quienes son las personas o áreas que dependen de sus labores	✓		✓		✓		
12	Conoce las tareas principales que debe realizar durante el proceso	✓		✓		✓		
13	Cumple con todas las actividades programadas por la ODPE	✓		✓		✓		
14	Promueve el orden y puntualidad hacia sus colegas	✓		✓		✓		
15	Programa sus actividades por tareas importantes y luego las menos importantes	✓		✓		✓		
16	Cree que las actividades previas al proceso electoral son importantes	✓		✓		✓		
	<b>TOMA DE DECISIONES</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Le gusta considerar las alternativas de sus colegas antes de realizar alguna acción	✓		✓		✓		
18	En reuniones aprovecha para aclarar temas que le servirán en sus labores posteriormente	✓		✓		✓		
19	Actúa de acuerdo a su experiencia y deja de lado los instructivos	✓		✓		✓		

20	Le gusta tomar decisiones por otros que no conocen de procesos electorales	✓							
21	Cuando tiene problemas o dudas acude a alguien con mayor experiencia para que lo ayude	✓							
22	Aplaza tomar alguna determinación hasta que vea conveniente	✓							
23	Siente que pierde tiempo en cuestiones insignificantes antes de tomar alguna decisión	✓							
<b>RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS</b>									
24	Utiliza estrategias basadas en su experiencia para resolver cualquier desacuerdo entre sus colegas	✓							
25	Expone abiertamente todas las preocupaciones y controversias de inmediato	✓							
26	Deja a otro hacerse responsable de resolver el problema.	✓							
27	En los Procesos electorales logra conocer siempre a personas agradables	✓							
28	Hace lo que sea para evitar tensiones al momento de capacitar a los miembros de mesa	✓							
29	Es paciente y precavido con tal de no tener problemas con los actores electorales	✓							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]**    **Aplicable después de corregir [ ]**    **No aplicable [ ]**  
 Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Mg. Roxana Gabriela Casan    DNI: 06408163  
 Especialidad del validador: Magister en Administración

.....  
 ..02...de...05.....del 20...14  
  
 Firma del Experto Informante,  
 Especialidad

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.  
 Nota: Suficiencia, se dio suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN LABORAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	<b>MOTIVACIÓN</b>							
1	Las condiciones del ambiente de su trabajo influyen en el desempeño su laboral?	✓		✓		✓		
2	La remuneración que percibe Usted, ¿responde al trabajo realizado?	✓		✓		✓		
3	Dentro de sus funciones solo se limita a realizar lo que le corresponde	✓		✓		✓		
4	El servicio que realiza en la ODPE. Lo puede realizar en cualquier área sin dificultad	✓		✓		✓		
5	Considera que la disposición de equipos y recursos materiales que emplea la ODPE es apropiada?	✓		✓		✓		
6	Las nuevas experiencias que adquiera en este proceso electoral servirán para próximas convocatorias	✓		✓		✓		
7	Considera Ud., Que la organización de la ODPE es la adecuada	✓		✓		✓		
8	Cree que en la ODPE se fomenta el compañerismo y el trabajo en equipo?	✓		✓		✓		
9	La relación con mis superiores es cordial y puedo expresarle mi punto de vista	✓		✓		✓		
	<b>DESARROLLO PERSONAL</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
10	La experiencia de trabajar en esta ODPE, servirá para postular a otras instituciones públicas.	✓		✓		✓		
11	En los procesos electorales las ODPE brindan oportunidades de crecimiento y desarrollo	✓		✓		✓		
12	Ha sido su conducta siempre armoniosa y cooperativa	✓		✓		✓		
13	Participa de las actividades conmemorativas de sus colegas	✓		✓		✓		
14	Este proceso le sirve para mejorar su habilidad de solucionar problemas	✓		✓		✓		
15	La estrategia para capacitarse es muy amplia y debería abarcar temas más puntuales	✓		✓		✓		
16	Los estudios que realizo compatibilizan con mi experiencia en los procesos electorales	✓		✓		✓		
17	Durante el proceso ha influido su conducta para que sus colegas lo consideren	✓		✓		✓		
	<b>CONDICIONES FAVORABLES DE TRABAJO</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
18	Tengo una buena relación con mis compañeros de trabajo	✓		✓		✓		

19	El equipo con el que trabajo nos esforzamos para mantener limpio el lugar donde laboramos	✓	✓	✓	✓
20	La Administración y la Jefatura se preocupan por el cumplimiento de nuestras labores	✓	✓	✓	✓
21	Los Instructivos son de diseño elegante y fácil de entender	✓	✓	✓	✓
22	Los Jefes tienen una metodología de trabajo que primero es nuestra seguridad integral	✓	✓	✓	✓
23	Antes de salir a campo nos entregan la instrumentaria necesaria para realizar nuestras labores.	✓	✓	✓	✓
24	En caso de repliegue nuestros Jefes Superiores nos dan las facilidades para trasladarnos	✓	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable  No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Mg. Caray Espinosa César DNI: 06408163

Especialidad del validador: Maestro en Administración

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
 \*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
 \*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

02 de 05 del 20 11



Firma del Experto Informante,  
Especialidad



## ANEXO 10



### Constancia de registro del proyecto de tesis

Revisado el proyecto de Tesis para Maestría:

**“GESTION ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN  
LABORAL DE LA OFICINA DESCENTRALIZADA DE  
PROCESOS ELECTORALES ALTO AMAZONAS -  
ONPE 2016”**

Y, luego de la verificación de los criterios básicos exigidos en el Reglamento, para el registro de Proyecto de Tesis del participante:

**Br. GUZMAN ZUNIGA, RAFAEL HECTOR**

Y, conforme a lo dispuesto por los artículos N° 10, 11 y 13 del Reglamento de Investigación para la Elaboración y Registro del Proyecto de Tesis- 2013. Se hace CONSTAR:

Que, el presente Proyecto de Tesis se encuentra registrado oficialmente en la base de datos de la Escuela de Posgrado.

Se expide la presente.

Los Olivos, 29 de marzo de 2017

Dra. Isabel Menacho Vargas  
Jefa de Investigación